

चलो बात समझें, समझाएं

स्वास्थ्य और आईसीडीएस कार्यकर्ताओं का
आपसी संचार (आई.पी.सी.) और परामर्श प्रशिक्षण

सहभागियों के लिए आईपीसी निपुणता प्रशिक्षण पुस्तिका



चलो बात समझें, समझाएं

स्वास्थ्य और आईसीडीएस कार्यकर्ताओं का
आपसी संचार (आई.पी.सी.) और परामर्श प्रशिक्षण

सहभागियों के लिए आईपीसी निपुणता प्रशिक्षण पुस्तिका





विषय-वस्तु

प्रस्तावना	4
आभार	5
प्रशिक्षण कार्यक्रम	6
पहला दिन	
सत्र 1 परिचय और कार्यशाला-पूर्व मूल्यांकन	9
सत्र 2 एक जिम्मेदार और आदर्श समुदाय तथा एक जिम्मेदार कार्यकर्ता	10
सत्र 3 मेरे विचार, मेरे कार्य, मेरे परिणाम	13
सत्र 4 क, कद, कदम और प्रौढ़ शिक्षण तथा व्यवहार परिवर्तन	15
सत्र 5 संचार: घटक और प्रकार	24
दूसरा दिन	
सत्र 6 प्रथम दिन की पुनरावृत्ति	35
सत्र 7 आपसी बातचीत/अन्तर्वैयक्तिक संचार (IPC) और परामर्श	36
सत्र 8 संचार सामग्री का प्रयोग करना	43
सत्र 9 टीम संचार	48
सत्र 10 संचार योजना बनाना	49
सत्र 11 मॉक सत्र	53
सत्र 12 समापन और फीडबैक/कार्यशाला-पश्चात मूल्यांकन	55



प्रस्तावना

सामुदायिक स्वास्थ्य कार्यकर्ता (ए.एन.एम./आंगनवाड़ी) परिवारों और स्वास्थ्य/आईसीडीएस वितरण प्रणाली के बीच एक महत्वपूर्ण कड़ी के रूप में काम करते हैं। यद्यपि वर्तमान प्रणाली में स्वास्थ्य केन्द्र और अन्य सुविधाओं, जिन को हम हार्डवेयर कह सकते हैं, बहुत महत्वपूर्ण है, लेकिन एक कार्यकर्ता के संचार और परामर्श निपुणताएं, जिनको हम सॉफ्टवेयर कह सकते हैं, सही सुविधाओं को समुदाय तक पहुंचाएंगे। अतः कार्यकर्ताओं के कौशल तथा क्षमता का विकास करना अत्यधिक महत्वपूर्ण है।

कार्यकर्ताओं को प्रशिक्षण देने की बहुत सी पहल हुई हैं जिनमें यूनिसेफ, इंडिया अग्रणी है। बड़ी संख्या में राज्य स्तर और जिला स्तर के प्रशिक्षक कार्यकर्ताओं को प्रशिक्षण देने के काम में लगे हुए हैं। सुगमकर्ताओं के लिये यह मैनुअल इसलिए तैयार किया गया है ताकि जिला स्तर/राज्य स्तर पर कार्य करने वाले प्रशिक्षकों का मार्गदर्शन किया जा सके जो कार्यकर्ताओं के संचार व परामर्श कौशल प्रशिक्षण में कार्यरत है।

इस बात के भरसक प्रयत्न किये गये हैं कि प्रशिक्षकों के लिए इस मैनुअल को सम्पूर्ण संदर्भ सामग्री के रूप में व्यवस्थित किया जाए। हमें विश्वास है कि इस मैनुअल से प्रशिक्षकों को सहायता मिलेगी और वे अपने कार्य को अधिक प्रभावी ढंग से पूरा कर सकेंगे जिससे अन्ततः स्वास्थ्य/आईसीडीएस विभागों को अपने लक्ष्य प्राप्त करने में सहायता मिलेगी और इससे हमें सहस्रत्रुद्धि विकास लक्ष्य (एम.डी.जी.) की दिशा में अग्रसर होने में सहायता मिलेगी।

हर सड़क पर, हर गली में, हर नगर, हर गांव में मेरी कोशिश है
कि यह सूरत बदलनी चाहिए।
मेरे सीने में नहीं तो तेरे सीने में सही, हो कहीं भी आग,
लेकिन आग जलनी चाहिए।
-दुष्यंत कुमार

आभार

विशेषज्ञों और परामर्शदाताओं की सहायता के बिना, जिन्होंने अपनी राय निष्ठापूर्वक दी है, इस मैनुअल का लेखन कार्य पूरा करना संभव नहीं था। उन सब के नामों का उल्लेख करना शायद संभव नहीं होगा। लेकिन हम आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/ए.एन.एम./पर्यवेक्षकों और स्वास्थ्य/आईसीडीएस विभागों से अन्य वरिष्ठ पदधारियों के समूह के प्रति हार्दिक रूप से आभारी हैं जिनके साथ ललितपुर, आगरा, महाराजगंज जिलों में हमने विचार विमर्श किया। मुख्य चिकित्सा अधिकारी आगरा और ललितपुर और डीपीओ आगरा और महाराजगंज ने हमें अमूल्य जानकारियां प्रदान की जो इस मैनुअल का प्रारूप बनाने में बहुत लाभदायक थीं।

इस नियमावली को पूरा करने में अपने संगठनों के प्रतिनिधि के रूप में निम्नलिखित पदाधिकारियों ने अपना मूल्यवान समय और सहयोग प्रदान किया:

यूनिसेफ, इंडिया

सुश्री अलका मल्होत्रा
सुश्री रचना शर्मा
डॉ. संजय भारद्वाज
सुश्री गायत्री सिंह
सुश्री रचना सिंह

न्यू कॉन्सेप्ट इंफॉर्मेशन सिस्टम्स (प्रा.) लि.

सुश्री वर्षा चन्दा
श्री के.के. सिंह

एनविजन्स

श्री निसार अहमद
डॉ. अमर निधि

प्रशिक्षण कार्यक्रम

	सत्र	समय		
	दिन 1	घंटे	कब से	कब तक
1	परिचय और कार्यशाला-पूर्व मूल्यांकन	1.20	9:30 AM	10:50 AM
2	एक जिम्मेदार और आदर्श समुदाय तथा एक जिम्मेदार कार्यकर्ता	1.00	10:50 AM	11:50 AM
	चाय अवकाश	0.10	11:50 AM	12:00 PM
3	मेरे विचार, मेरे कार्य, मेरे परिणाम	0.30	12:00 PM	12:30 PM
4	क, कद, कदम' और प्रौढ़ शिक्षण तथा व्यवहार परिवर्तन	1.15	12:30 PM	1:45 PM
	भोजन अवकाश	1.00	1:45 PM	2:45 PM
5	संचार: घटक और प्रकार	2.00	2:45 PM	4:45 PM
	चाय अवकाश	0.15	4:45 PM	5:00 PM
	दिन 1 का समापन	0.15	5:00 PM	5:15 PM
दिन 2				
6	प्रथम दिन की पुनरावृत्ति	0.20	9:00 AM	9:20 AM
7	आपसी संचार (आई.पी.सी) और परामर्श	2.00	9:20 AM	11:20 AM
	चाय अवकाश	0.15	11:20 AM	11:35 AM
8	संचार सामग्रियों का प्रयोग करना	2.00	11:35 AM	1:35 PM
	भोजन अवकाश	0.45	1:35 PM	2:20 PM
9	टीम संचार	0.45	2:20 PM	3:05 PM
10	संचार योजना बनाना	1.00	3:05 PM	4:05 PM
	चाय अवकाश	0.15	4:05 PM	4:20 PM
11	मॉक सत्र	2.30	4:20 PM	6:50 PM
12	समापन और फीडबैक / कार्यशाला-पश्चात् मूल्यांकन	0.30	6:50 PM	7:20 PM

दिन 1

दिन 1 के सत्र

- परिचय और कार्यशाला पूर्व मूल्यांकन
- एक जिम्मेदार और आदर्श समुदाय तथा एक जिम्मेदार कार्यकर्ता
- मेरे विचार, मेरे कार्य, मेरे परिणाम
- क, कद, कदम और प्रौढ़ शिक्षण तथा व्यवहार परिवर्तन
- संचार: घटक और प्रकार
- दिन 1 का समापन

सत्र 1

परिचय और कार्यशाला-पूर्व मूल्यांकन



1. उद्देश्य

- सहभागी एक दूसरे को और प्रशिक्षकों को जान जायेंगे।
- सहभागी प्रशिक्षण के उद्देश्य को समझ जायेंगे।
- सहभागी अपनी आशाओं/अपेक्षाओं को व्यक्त करेंगे और कार्यशाला उद्देश्यों का विकास करेंगे।

दो दिवसीय कार्यशाला की समाप्ति पर सहभागी:

1. संचार निवेश (इनपुट) को समझ जायेंगे जो समुदाय को आदर्श स्थिति में ले जाने के लिये आवश्यक है।
2. संचार और परामर्श कौशलों का प्रयोग करते हुए अभ्यास कर लिया होगा और बाधाओं के बारे में, जिनका उन्हें सामना करना पड़ता है तथा इन से निपटने के क्या तरीके हैं, इसके बारे में जानकारी प्राप्त कर लेंगे।
3. समुदाय सदस्यों के साथ अधिक प्रभावी ढंग से संवाद करने के लिए संचार और परामर्श कौशलों का प्रयोग करते हुए अभ्यास कर लेंगे।
4. दल सदस्य के रूप में काम करने के तरीकों का प्रदर्शन कर लेंगे तथा प्रभावशाली कार्य सुनिश्चित करने के लिये संचार करना भी जान जायेंगे।

जैसे मधुमक्खियां धीरे-धीरे करके इतना शहद एकत्र कर लेती हैं कि इससे कितने ही बर्तन भर जाते हैं, इसी प्रकार बुद्धिमान व्यक्ति ज्ञान, धार्मिक पुण्य और तप को थोड़ा-थोड़ा करके निरन्तर एकत्र करते हैं और इस कार्य को छोड़ते नहीं।

-संस्कृत उक्ति नीति दवी श्रष्टिका द्वारा

सत्र 2

एक जिम्मेदार और आदर्श समुदाय तथा एक जिम्मेदार कार्यकर्ता



1. उद्देश्य

- सहभागी परिवारों से अपनी अपेक्षाओं का व्यौरा देते हैं: स्वास्थ्य और पोषण व्यवहार क्या होने चाहिए जिन्हें परिवारों और समुदायों द्वारा अपनाया जाना जरूरी है ताकि वे एक स्वस्थ समुदाय बन सकें।
- सहभागी एक आदर्श परिवार/समुदाय और वास्तविकता के बीच अंतर को समझते हैं और यह उनका कार्य है कि अपने आपको एक आदर्श समुदाय में परिवर्तित करें।
- समुदाय और स्वास्थ्य वितरण प्रणाली के बीच संबंधों के लिए सहभागी अपनी भूमिका के लिए सराहना के योग्य हैं।
- सहभागी इस बात को समझते हैं कि परिवारों को आदर्श परिवार बनाने की दिशा में उनका संचार महत्वपूर्ण है।

हैंडआउट 2.1

क्र.सं.	सूचक	एनएफएचएस-3 (2005-06)
1.	12-23 माह के बच्चे, पूर्णतः प्रतिरक्षित (बीसीजी, खसरा और पोलियो/डीपीटी की तीन खुराकें) (प्रतिशत)	23
	12-23 माह आयु के बच्चे जिन्हें बीसीजी प्राप्त हुआ है (प्रतिशत)	61
	12-23 माह आयु के बच्चे जिन्हें पोलियो वेकसीन की तीन खुराकें प्राप्त हुई हैं (प्रतिशत)	87.6
	12-23 माह आयु के बच्चे जिन्होंने डीपीटी की तीन खुराकें प्राप्त की हैं	30
	12-23 माह आयु के बच्चे जिन्होंने खसरा वेकसीन प्राप्त की है (प्रतिशत)	37.7
	12-35 माह आयु के बच्चे जिन्होंने गत 6 माह में विटामिन ए की खुराक प्राप्त की है (प्रतिशत)	8.7
2.	संस्थागत प्रसव (प्रतिशत)	22
3.	तीन वर्ष से कम आयु के बच्चे जिन्हें खीस दिया गया और जन्म के एक घंटे के भीतर स्तनपान कराया गया (प्रतिशत)	7.2
4.	15-49 वर्ष आयु की गर्भवती महिलाएं जो अनीमिया से ग्रसित हैं (प्रतिशत)	51.6
5.	3 वर्ष की कम आयु के बच्चों में कुपोषण	
	3 वर्ष से कम आयु के बच्चे जो नाटे हैं (प्रतिशत)	53.6
	3 वर्ष से कम आयु के बच्चे जो दुबले - पतले हैं (प्रतिशत)	20.3
	3 वर्ष से कम आयु के बच्चे जिनका वजन कम है (प्रतिशत)	43.7

हैंडआउट 2.2

हमने उत्तर प्रदेश के आंकड़े आपको बांटे हैं और आप देख सकते हैं कि हमें अभी बहुत कुछ करना है जिससे कि अपने समुदाय के अंतर्गत एक आदर्श परिवार की स्थिति प्राप्त कर सकें। हम यह भी जानते हैं कि जिम्मेदार और आदर्श परिवार वे हैं जो:

- एक परिवार जिसके पास सब प्रकार की आवश्यक और संगत सूचना है जिससे उनके स्वास्थ्य की देखरेख होगी।
- एक परिवार जो इस बात को स्वीकार करता है कि उसे ऐसी कार्रवाई करनी होगी जिसके फलस्वरूप परिवार के सब सदस्यों की स्वास्थ्य सम्बन्धी जीवन शैली बेहतर हो जाए।
- एक परिवार जिसकी स्वास्थ्य देखरेख सुविधाओं जैसे प्रतिरक्षण, वज़न निगरानी, टीकाकरण दिवस, पोषण आहार वितरण दिवस पर पोषण पूरकों, संस्थागत प्रसव आदि तक पहुंच है और उनका प्रयोग करता है।
- एक परिवार/समुदाय जो अपने सब सदस्यों की स्वास्थ्य की जरूरतों जैसे पूर्ण प्रतिरक्षण का ध्यान रखता है, सभी प्रसव पूर्व जांच कराता है, पोषक आहार आदि लेता है।
- एक समुदाय जिसके सदस्य प्रत्येक ग्राम स्वास्थ्य और पोषण दिवसों में शामिल होते हैं।
- क्या आपके विचार में ऐसे जिम्मेदार परिवारों वाला एक समुदाय संभव है? इस प्रश्न के लिए अति उत्साहित 'हां' प्राप्त करने की कोशिश करें। लेकिन वास्तविकता इस से भिन्न है और आज वे आदर्श नहीं हैं। यह परिवर्तन कौन कर सकता है? यदि कोई सहभागी कहता है कि हां यह हमारा कार्य है कि उन्हें आदर्श बनाएं या हमारा काम उन्हें आदर्श बना देगा आदि – इसे प्रकाश में लाएं। ऐसे सहभागियों की प्रशंसा करें और उन्होंने जो कहा था उसे अपने शब्दों में दोहराएं।

एक कार्यकर्ता के लिये आवश्यक कौशल

कार्यकर्ता कैसे मदद कर सकता है	आवश्यक कौशल
पूर्ण प्रतिरक्षण	आपसी संचार/परामर्श
माताओं/महिलाओं को प्रेरित करना (संस्थागत प्रसूति, आईएफए, एएनसी/पीएनसी, ईबीएफ आदि के लिये)	संचार, प्रशांसा करने तथा उदाहरण देने की योग्यता
गतिशील बनाना	संचार, पहचान करने और राय बनाने वाले नेताओं को प्रभावित करने की योग्यता
समस्याओं का विश्लेषण	अनुमानों और रूढ़ि धारणाओं को समाप्त करना
अवरोधों की पहचान	फीडबैक लेना
पोषण परामर्श	आपसी संचार/परामर्श
स्वास्थ्य और पोषण दिवस संचालित करना	समूह संचार,
घरों के दौरे संचालित करना	आपसी संचार और परामर्श

उद्यमानेन हि सिध्यन्ति कार्याणि न मनोरथैः
न हि सुप्तस्य सिंहस्य पतिशन्ति मुखे मृगाः

(अपने लक्ष्य की प्राप्ति के लिए हमें ही मेहनत करनी होगी।
जैसे कि सोते हुए शेर के मुंह में शिकार खुद नहीं आता।)

पञ्चतन्त्र मित्र सम्प्राप्ति

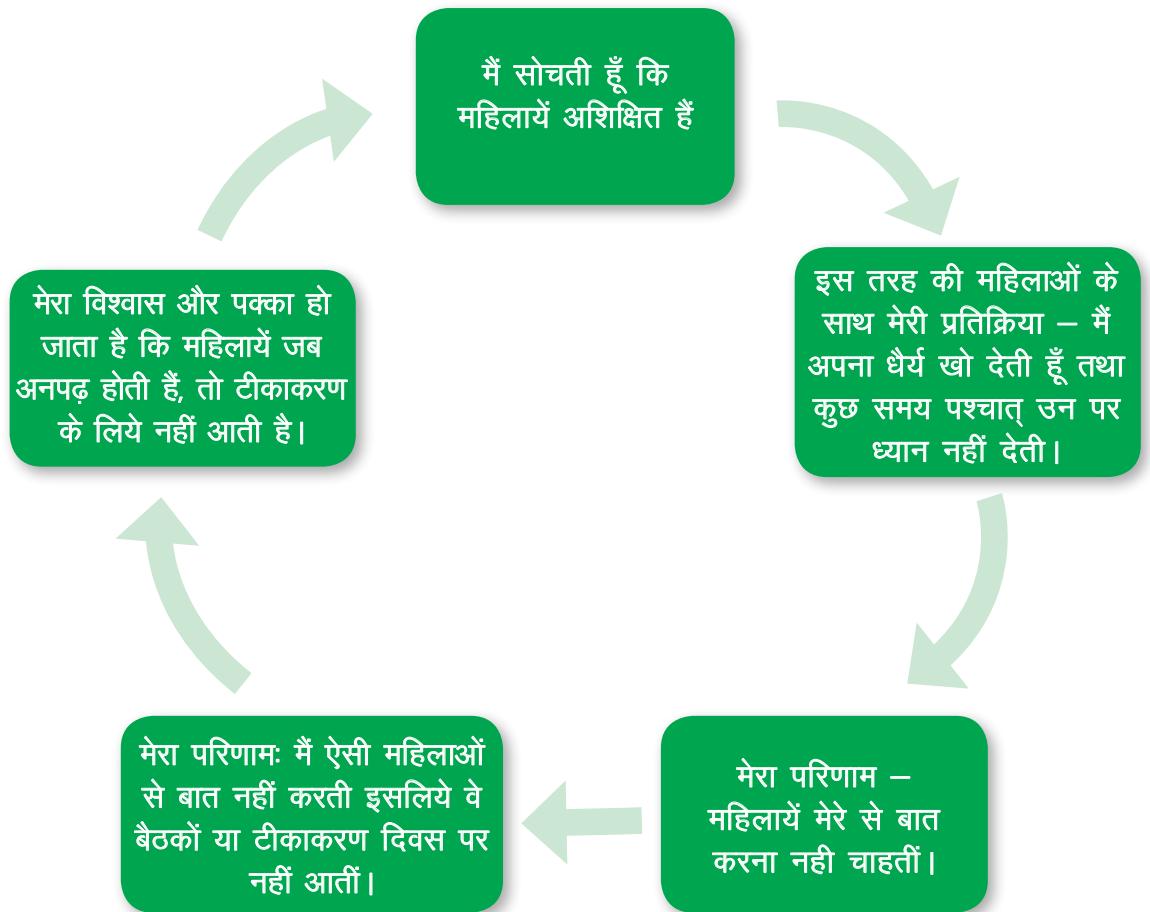
सत्र 3

मेरे विचार, मेरे कार्य, मेरे परिणाम



1. उद्देश्य

सहभागी सीखते हैं कि उनकी अभिरुचि उनके कार्यों को प्रभावित करती है और अन्ततः उनके परिणामों को निर्धारित करती है।



चर्चा के बिन्दु:

- वार्तालाप कैसे आरंभ की गई – क्या यह दो बराबर के लोगों के बीच मुलाकात की तरह शुरू हुई थी या ऐसे थी जैसेकि कोई वरिष्ठ अधिकारी अपने मातहत के साथ बात कर रहा है?
- आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/ए.एन.एम. की बातचीत करने का तरीका कैसा था? सख्त या नरम?
- क्या ए.एन.एम./आंगनवाड़ी कार्यकर्ता ने राधा की समस्याओं की खोज करने की कोशिश की?
- ए.एन.एम./आंगनवाड़ी कार्यकर्ता कहां बैठी ?
- जब महिला आशा-ए.एन.एम./आंगनवाड़ी कार्यकर्ता के पास मदद मांगने आयी तो आपके विचार से क्या हुआ?
- आशा-ए.एन.एम./आंगनवाड़ी कार्यकर्ता उसकी कैसे मदद कर सकती थी?
- जब आशा-ए.एन.एम./आंगनवाड़ी कार्यकर्ता महिला से बात कर रही थी तो उसकी सोच क्या थी?
- इस सोच की क्या प्रतिक्रिया हुई?
- सोच/विचारों का क्या परिणाम हुआ?

कबीर की उन प्रसिद्ध पंक्तियों को याद करें: 'बुरा जो देखन मैं गया, बुरा न मिलिया कोई; जो मन खोजा अपना, तो मुझ से बुरा न कोई'। अक्सर हम दूसरों में दोष देखते हैं: "ये महिलाएं तो समझती नहीं हैं", "इस मुहल्ले में लोग स्वास्थ्य/पोषण विषयों आदि के प्रति उदासीन हैं", आदि। जबकि दोष हमारे विचार और उसके कारण होने वाली हमारी बातचीत के तरीके का होता है। यह संभव है कि हमने उन तक उचित ढंग से बात ही न पहुंचाई हों। बहुत ज्यादा जरूरी तो यह है कि हमें अपने बात करने के ढंग में, काम करने के तौर तरीकों में सुधार लाना होगा। यदि हमारी सोच और काम करने का ढंग सही है तो हमें न तो शिकायत करनी होगी, न कोई 'गिला शिकवा' क्योंकि तब हम यह जान पाएंगे कि समुदाय के लोग भी हमारे जैसे ही मनुष्य हैं।

मिजाज हम से ज्यादा जुदा न था उसका
जब अपने तौर यही थे तो क्या गिला उसका

अहमद फ़राज़

सत्र 4

क, कद, कदम© और प्रौढ़ शिक्षण तथा व्यवहार परिवर्तन



1. उद्देश्य

- सहभागी शिक्षण प्रक्रिया (सीखने की प्रक्रिया) के मुख्य तत्वों के बीच पहचान करते हैं और अन्तर को समझते हैं – कहना, दिखाना और क्रिया द्वारा अनुभव करना (महसूस करना)
- व्यवहार परिवर्तन के चरणों को जान जायेंगे।
- सीखना व्यवहार परिवर्तन के साथ कैसे संबंधित है इसे समझेंगे।

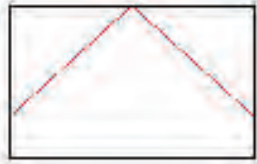
हैंडआउट 4.1: अपनी कागज़ की नाव स्वयं बनायें



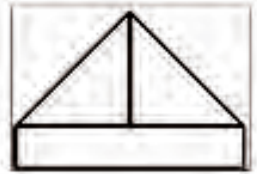
1. कागज का एक पन्ना लें। इंक जेट प्रिंटर में प्रयोग किये जाने वाले पन्ने से काम हो जायेगा। ऊपर का आधा भाग लाल रेखा पर मोड़कर नीचे वाले हिस्से से मिलायें।



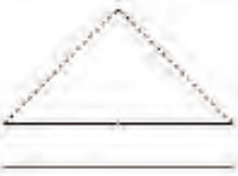
2. मोड़े गये कागज़ का मध्य जानने के लिये बायां भाग दाहिने भाग में जोड़कर निशान बना लें फिर फैला दें।



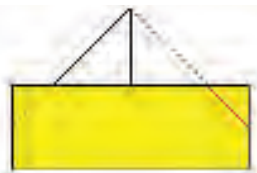
3. ऊपर के दोनों त्रिकोण नीचे की तरफ निशान पर मोड़ दें।



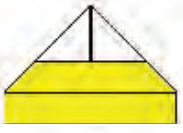
4. इसे ऐसा दिखाई देना चाहिये।



5. नीचे के हिस्से में उपरी पन्ने के बचे हुए भाग को ऊपर की तरफ मोड़ दें।



6. दाहिने तथा बायें तरफ बने हुए दो छोटे त्रिकोणों को पीछे की तरफ मोड़ें जिससे कि वे दिखाई न दें।



7. इसे ऐसा दीखना चाहिए।



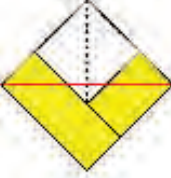
8. कागज़ को अब उल्टा कर लें तथा नीचे के बचे भाग को पहले की तरह ऊपर की तरफ मोड़ दें। अब आपने टोपी बना ली है।



9. टोपी को 90 डिग्री घुमायें तथा खोलें। अंगूठा अन्दर की तरफ होना चाहिये। उपरी हिस्से को अच्छी प्रकार निचले हिस्से से सटायें।



10. इसे ऐसा दिखना चाहिये।



11. सामने के नीचे वाले त्रिकोण को निशान से उपर की तरफ मोड़ें।



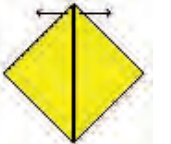
12. इसे ऐसा दीखना चाहिये।



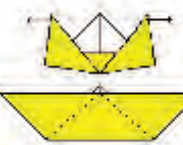
13. कागज़ को अब उल्टा कर के उसके निचले त्रिकोण को भी उपर की तरफ मोड़ें।



14. फिर से टोपी को खोलें और उपरी हिस्से को निचले हिस्से से मिला दें।



15. तीर की निशान की तरफ त्रिकोणों को फैलायें।



16. त्रिकोण के उपरी हिस्से को तीर के निशान की दिशा में जितना सम्भव हो खींचें। नाव का आकार बनायें – कागज़ की नाव पूर्ण हो गयी। अगर 8^५५११८ के इंक जेट पेपर का प्रयोग किया जाय तो नाव का पात नाव के किनारों से उपर दिखेगा।

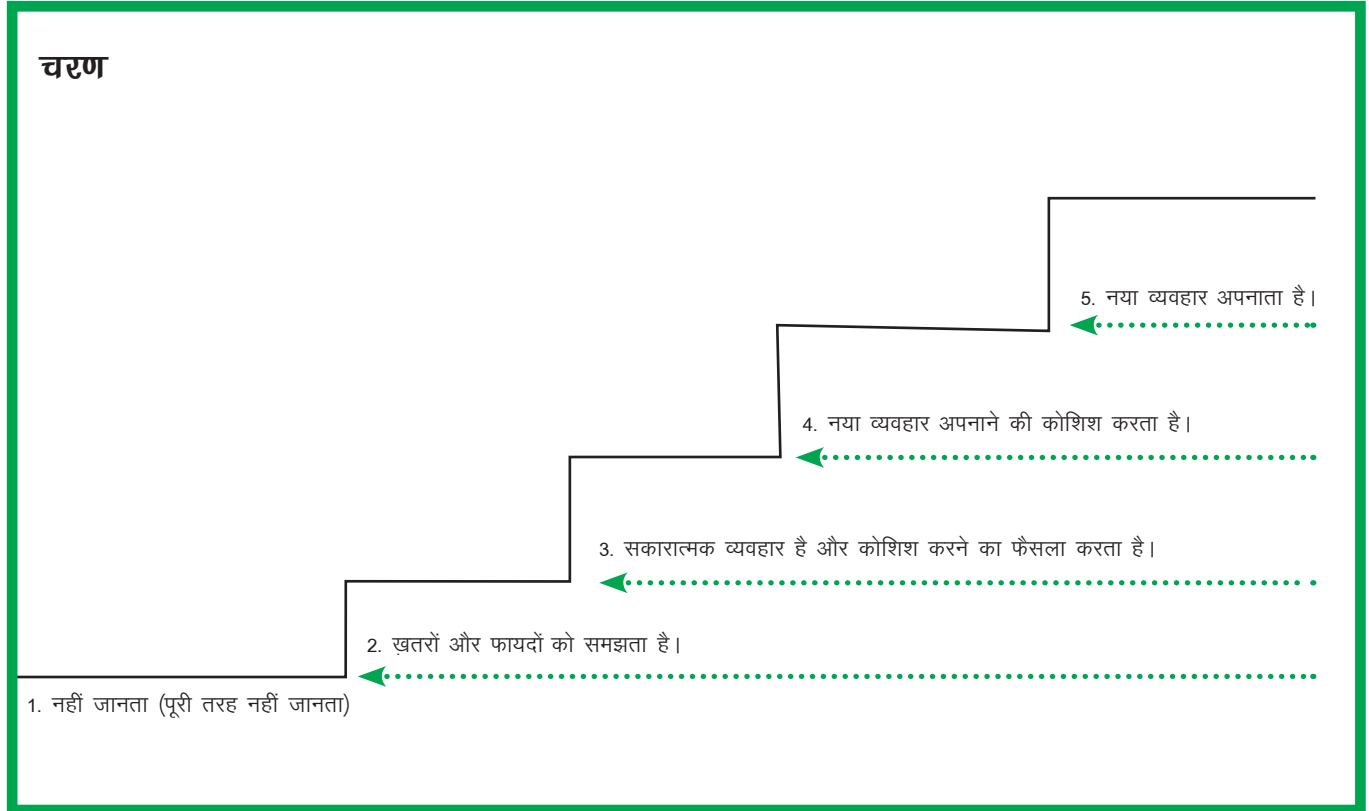


17. नाव के दोनों किनारों को दाहिने तथा बायें तरफ फैलायें तथा थोड़ा सा नीचे से अलग करें जिससे आपकी नाव तैर सके।

आपकी कागज़ की नाव अब बन गयी है इसका आनन्द लिजिये।

हैंडआउट 4.2

व्यवहार में बदलाव की सीढ़ी और उनके अनुरूप संचारकर्ता की कार्यवाही



हैण्डआउट 4.3

1. हाथ धोना

गांव में दस्तरोग फैल गया था। गांव में सब परेशान थे और बहुत से बच्चे दस्तरोग के शिकार हो गये थे। माताओं को सलाह दी गई कि वे बच्चों को ओआरएस का घोल पिलाएं। जिन माताओं ने ओआरएस का घोल पिलाया था, उनके बच्चे ठीक हो गए। लेकिन लगभग सभी माताएं इस बीमारी के फैलने से चिंतित थीं और इसे रोकने का तरीका ढूंढना चाहती थीं।

स्वास्थ्य कार्यकर्ता सुषमा ने माताओं को साबुन से हाथ धोने और दस्तरोग से बचने के लिए उसके उपाय बताने के लिए उनकी एक बैठक बुलाई। माताओं के मन में इस बारे में संदेह था वे जानना चाहती थीं कि “क्या वाकई इसका इतना अच्छा प्रभाव होता है?”

2. गर्भावस्था

एक मां गर्भवती हुई। उसके पहले से दो संतानें थीं लेकिन वह प्रसव पूर्व जांच के लिए कभी स्वास्थ्य केंद्र नहीं गई थी। उसे मालूम है कि स्वास्थ्य केंद्र में कभी-कभी महिलाओं को एक सुई लगाई जाती है और उसका मानना है कि इस सुई से गर्भपात हो सकता है। इसलिए वह प्रसव पूर्व जांच कराने नहीं जाना चाहती।

3. स्तनपान

माता अपने बच्चे को सिर्फ स्तनपान कराती है क्योंकि उसने सुन रखा है कि उसका दूध बच्चे के लिए सर्वोत्तम आहार है। उसका बच्चा अब एक महीने का हो गया है और बहुत रोता है। उसे लगता है कि बच्चे को पूरा दूध नहीं मिल रहा है। वह बच्चे को स्तनपान कराने के साथ-साथ चावल का मांड़ भी पिलाने की सोच रही है। माता यह नहीं समझ पाती कि वास्तव में उसके बच्चे की बढ़वार बहुत अच्छी है।

4. स्तनपान

माता गर्भवती है और जल्दी ही शिशु को जन्म देने वाली है। उसने नवजात शिशु को खीस वाला दूध (मां का पहला दूध) पिलाने के फायदों के बारे में कभी नहीं सुना है। वह “असली दूध” आने तक अपने शिशु को जीवन के पहले तीन दिन गाय का दूध पिलाने की सोच रही है। उसका मानना है कि मां का पहला दूध खराब होता है।

5. टीकाकरण

माता ने अपने तीन महीने के बच्चे को कोई टीका नहीं लगवाया है। मां की उम्र बहुत कम है और उसे टीकाकरण के बारे में बहुत ज़्यादा जानकारी नहीं है। वह सिर्फ कक्षा तीन तक स्कूल में पढ़ी हैं। उसने शिशु को घर में जन्म दिया था। उसका कहना है कि गर्भावस्था के दौरान उसे दो सुइयां लगी थीं। उसने पोलियो की खुराक के बारे में सुन रखा है, क्योंकि नर्स बहन जी उसके बच्चे को पोलियो की खुराक पिलाने के लिए उसके घर आई थीं, लेकिन उसे अन्य टीकों के बारे में कोई जानकारी नहीं थी। वह अपने बच्चे को दूसरी बीमारियों से बचाना चाहती है और उसके लिए कुछ भी करने को तैयार है। लेकिन उस माता को नहीं मालूम कि वह कहां जाए, कब जाए और किस समय जाए। उसका पति बहुत आलसी है और किसी भी चीज़ के लिए उसे या बच्चे को कहीं नहीं ले जाएगा।

हम बाद में यह देखेंगे कि व्यवहार परिवर्तन के लिये संचार करते समय यह जानकारी कैसे सहायक होगी। विशेष रूप से जब हम व्यवहार परिवर्तन की बाधाओं के सम्बन्ध में समाधान करने का प्रयास कर रहे होंगे तथा किस चरण पर किस प्रकार के संचार की आवश्यकता होगी यह निर्धारित कर रहे होंगे तब यह जानकारी हमारे संचार को प्रभावशाली बनायेगी।

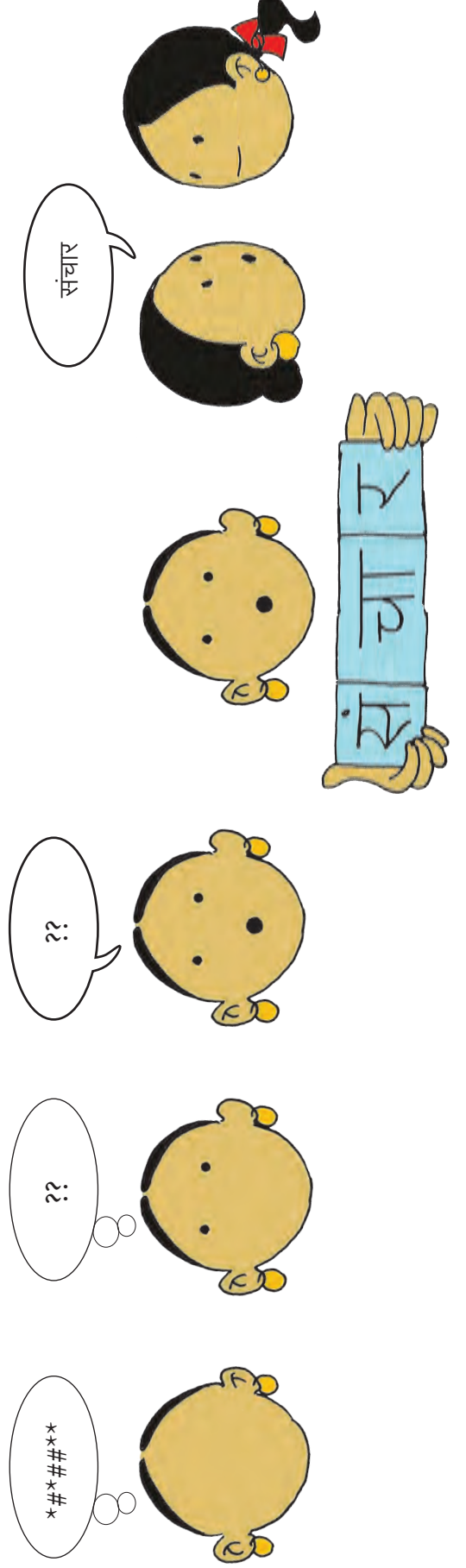
बदलाव के चरणों पर लोगों को आगे ले जाने में समय लगेगा। कुछ लोग दूसरों की तुलना में अधिक समय ले सकते हैं लेकिन इसमें हमें निराश नहीं होना चाहिये।

हैंडआउट 4.4

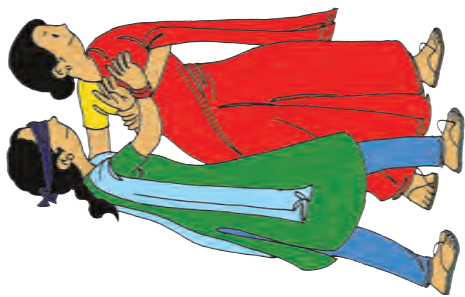
प्रभावशाली संचार के तरीके

जो सिर्फ सुनूं मैं, हो सकता है वो रहे न मुझको याद!
जो सुनूं भी और देखूं भी, रहे वो कुछ-कुछ याद!
सुनूं देखूं, बात करूं जिस बारे में और पूछूं
वो बात समझ में आने लगती, होने लगती है याद!

सुनूं देखूं, बात करूं जिस बारे में, और करूं भी
वो मेरी करनी बन कर, पूरी तरह समझ में आती है!
जब सिखलाऊं मैं बात कोई, वो बात मेरी बन जाती है!
मेरी बात सब की बात, सब की शक्ति बन जाती है!



पाँच कदम जो बदले आचरण



दम पाँच का बूझो समझो,
पाँच का दम, पाँच कदम?
पाँच कदम ये उठे जहाँ पर
वहीं पे बदले आचरण!
पाँच कदम ये उठे जहाँ पर
वहीं पे बदले आचरण!



पहला कदम:
ज्ञान या
जानकारी होना



दूसरा
कदम:
मंजूरी या
स्वीकृति
देना



तीसरा
कदम:
इरादा या
निश्चय
करना



चौथा कदम:
प्रयोग या
व्यवहार में लाना



पाँचवाँ कदम:
वकालत या समर्थन
या प्रचार करना

हैंडआउट 4.6

रोल प्ले – व्यवहार परिवर्तन के चरण

मां:

जागो हरिया, नींद भगाओ!
मंजन करो, शौचालय जाओ!
(हरिया अपनी आंखें मलते और अंगड़ाईयां लेते हुए उठता है। वह जब मंच क्षेत्र से दूर जाता है तो उसकी माँ चिल्लाते हुए बोलती है।)

मां:

नहा के हरिया, यहाँ पर आओ!
(जब हरिया चला जाता है, तब हम देख सकते हैं कि तोता नकल की भाषा में माँ से कुछ बात कर रहा है। तोता मां को कुछ समझा रहा है।)
(हरिया फिर से दृश्य में आता है। वह काफी तरोताजा दिख रहा है।)

तोता:

(दर्शकों से)
पहला कदम – 'जानकारी होना'

मां:

(हरिया चारपाई पर बैठ जाता है मां उसके पास आती है और घर के चारों ओर लगे हुए पेड़ों को देख कर बोलती है।)
कितने सुन्दर पेड़ हैं हरिया!

हरिया:

सो तो है मेरी प्यारी मईया

मां:

ये हरियाली न होती तो भला कैसी होती दुनिया?

हरिया:

मरी-मरी सी, बेरंग और बिल्कुल बेजान!
न होता मिट्टू, न फूलों की मुस्कान!
(तोता अपने बारे में यह सुनकर दुखी हो जाता है।)

मां:

अच्छा..... है न?
जैसे पर्यावरण के लिए जरूरी है हरियाली !
हरी सब्जियों बिना अधूरी हर भोजन की थाली!
हरी सब्जियों में हैं आयरन, विटामिन, और पोषक तत्व!
जो बच्चे इन्हें खाएं, रहते फुर्तीले और स्वस्थ!

हरिया:

अच्छा!
(इन बातों के बारे में सोचते हुए)

तोता:

(दर्शकों से)
दूसरा कदम! मंजूरी या स्वीकृति देना.....

हरिया:

कितनी सुन्दरता से मईया, तुमने है समझाया!
हरी सब्जी खाने का लाभ, आज समझ में आया!
मुनिया! अरे, मुनिया!
(उसकी बहन मुनिया घर के अंदर से दौड़ते हुए आती है।)

मुनिया:

क्या है भईया ?

हरिया:

सुना क्या बोला मईया ने?
(मुनिया ना में सर हिलाती है।)
आ तुझको बतलाऊं मैं.....
(मुनिया बैठ जाती है और दोनों आपस में बात करने लगते हैं।)
(हरिया अपनी मां की ओर देख कर बोलता है)

हरिया:

बात मे तुम्हारी दम है मईया।
हम को है स्वीकार!
हरी सब्जियों को भी बनायेंगे हम
भोजन का आधार!

मुनिया:

वाह रे भईया!! वाह रे भईया!

हरिया:

हां मेरी मुनिया! हाँ मेरी मुनिया!
तोता उनकी तरफ देखता है और फिर मां की तरफ!

तोता:

अब तीसरा कदम!

मां:

क्या है तीसरा कदम?

तोता:अचानक बदलने का **इरादा** या **निश्चय** करना**हरिया:**सोच लिया है, कर लिया है हमने पक्का इरादा!
आज से हरिया, हरी सब्जियां खायेंगे है वादा!**मुनिया:**नाम का भी हरिया, अब काम का भी हरिया!
वाह मेरे भईया! वाह मेरे भईया!
(मां मुस्कुराती है और बच्चों के साथ घर के अंदर
चली जाती है। केवल तोता दृश्य/मंच पर रह
जाता है।)**तोता:**जो सुना, जो समझा, और माना, वो करने लगा
अब हरिया!
रोज भोजन में खाने लगा ढेर हरी सब्जियां!
व्यवहार में लाने से ही बदलता है आचरण!
आचरण बदलाव की राह पर, यहीं है चौथा कदम!
हरिया, मुनिया और उसकी मां मंच पर धीरे-धीरे
आ जाते हैं।**हरिया:**मईया की बात मान कर, हमने नया आचरण रखा
जारी!**मुनिया:**

अब हमें करनी है पांचवे कदम की तैयारी!

मां:मिट्टू जी, यहां आईये!
सबको आप ही बताइये!
पांच कदम की शक्ति को,
सब लोगों तक पहुंचाइये!**तोता:**हरिया ने मानी बात,
उसने अपनाया बदलाव!
देखो लग रहा है ये कितना संतुष्ट!
लेकिन अभी बाकी है करना, बहुत कुछ!
मित्रों और समुदाय के बीच
इसे करना है प्रचार!
तभी तो नये आचरण का होगा
पूरी तरह से विस्तार।**मां:**

मिट्टू जी, मिट्टू जी पांचो फिर से बतलाना!

तोता:

मंजूर है मईया! लेकिन अब सब मेरे साथ यह दोहराना!

पहला कदम- जानकारी होना!

(दर्शक दोहराते हैं)

दूसरा कदम- स्वीकृति देना!

(दर्शक दोहराते हैं)

तीसरा कदम- इरादा करना!

(दर्शक दोहराते हैं)

चौथा कदम- व्यवहार में लाना!

(दर्शक दोहराते हैं)

पांचवां कदम- प्रचार करना !

(दर्शक दोहराते हैं)

याद रहे ये पांच कदम जिसे बदले आचरण!!

धन्यवाद!!

समय पाये फल होत है, समय पात झड़ जाए
सदा रहे नहीं एक सी, का रहीम पछताए

रहीम

सत्र 5

संचार: घटक और प्रकार



1. उद्देश्य

- सहभागी प्रभावशाली संचार के विभिन्न घटकों के बारे में समझ पायेंगे।
- सहभागी फीडबैक की मूल तकनीकों का अभ्यास करके अपने संचार कौशलों में सुधार कर लेंगे।

हैंडआउट 5.1

परिभाषा

संचार की कई परिभाषायें हैं और अलग-अलग लोगों के लिये इसका अलग-अलग अर्थ भी हो सकता है। कुछ लोग इसे विचारों, सूचनाओं, सोचों, अनुभूतियों या धारणाओं को दो या दो से अधिक व्यक्तियों या समूहों के बीच आदान-प्रदान के रूप में परिभाषित कर सकते हैं।

जन स्वास्थ्य के सन्दर्भ में संचार एक ऐसा औजार है जिसके द्वारा कार्यकर्ता अपने लक्ष्य – समूहों को अपने स्वास्थ्य की स्थिति को समझने तथा सही चयन करने के लिये सक्षम बनाता है। संचार का सबसे प्रमुख तत्त्व यह है कि संचारकर्ता ने जो अर्थ सोचकर संचार किया है, संचार प्राप्तकर्ता भी ठीक वही अर्थ समझता है। इसलिये किसी भी संचार को, जब तक दोनों छोर पर संचारकर्ता तथा प्राप्तकर्ता की समझ एक समान नहीं होगी तब तक उस संचार को प्रभावशाली संचार नहीं

संचार के घटक

प्रेषक/संचारकर्ता

स्त्रोत के नाम से भी जाना जाता है। प्रेषक या संचारकर्ता वह व्यक्ति या समूह है जो संदेश/निर्देश/दूसरे व्यक्ति या समूह को जानकारी या सूचना देना चाहते हैं। प्रेषक या संचारकर्ता कोई भी हो सकता है – स्वास्थ्य सेवा प्रदाता, अध्यापक, लाभार्थी आदि। उस स्थिति में जब आप संचार कर रहे होंगे तो आप ही स्त्रोत, प्रेषक या संचारकर्ता हैं।

संदेश

प्रेषक जो जानकारी निर्देश या अनुभूति प्राप्तकर्ता को देना चाहता है उसे संदेश कहा जाता है। संदेश शाब्दिक या अशाब्दिक भी हो सकते हैं।

“खाना खाने से पहले हाथ धोना,” “संतुलित आहार खाना जैसे सब्जियां जिनसे लौह तत्त्व, दाल तथा गेहूं जिससे प्रोटीन तथा रेशे एवं दही तथा दूध जिससे कैल्शियम प्राप्त हो,” यह एक विशेष शाब्दिक संदेश हो सकता है।

अशाब्दिक संदेश किसे कहते हैं? सहभागी कुछ उत्तर दे सकते हैं। दो या तीन सहभागियों से अशाब्दिक संदेश प्रदर्शित करने के लिये कहें।

माध्यम

यह माध्यम ही है जिसके द्वारा संदेश प्रेषित किया जाता है। माध्यम का चयन, संदेश की प्रकृति तथा सम्भावित प्राप्तकर्ताओं के आधार पर किया जाता है। स्थितियों के आधार पर संदेश देने का माध्यम, आमने सामने बातचीत, टेलीफोन, पत्र, ई मेल, टी.वी., रेडियो आदि हो सकता है। उदाहरण के लिये – जब आप हाथ की स्वच्छता के सम्बन्ध में संदेश देते हैं तो आप अभिभावकों (माता – पिता) से बातचीत करते हैं इस प्रकार आप आमने सामने बात करते हैं।

स्थितियां	उपयुक्त माध्यम
आप टीकाकरण के सम्बन्ध में जानकारी देने एक परिवार के पास जाती हैं।	
सरकार यह चाहती है कि लोग इस सम्बन्ध में जागरूक हों कि दो सप्ताह तक खांसी होना – टी.बी. हो सकता है और उन्हें अपने थूक की जांच करवानी चाहिये।	
एक जन स्वास्थ्य अभियान के द्वारा यह पता लगाया जा रहा है कि समुदाय में कितनी विद्यालय जाने वाली युवा लड़कियां सैनीटरी नैपकिन का प्रयोग करती हैं।	
विद्यालय के प्रधानाचार्य चाहते हैं कि किशोरावस्था वाली सभी लड़कियां आयरन फलिक एसिड की गोलियों की अनुपूरक खुराक लें।	

प्राप्तकर्ता

प्राप्तकर्ता ही प्रेषक का वास्तविक लक्ष्य श्रोता है, वह व्यक्ति या समूह जिसके लिये संदेश की रूपरेखा बनायी गयी और भेजा गया। दो तरफा संचार (बातचीत) में शामिल व्यक्ति या समूह एक ही साथ प्रेषक तथा प्राप्तकर्ता बन सकते हैं। उदाहरण के लिये अगर एक स्वास्थ्य कार्यकर्ता, स्थानीय विद्यालय के छात्र – छात्राओं से बुनियादी स्वास्थ्य तथा स्वच्छता के सम्बन्ध में वार्तालाप करने का निर्णय लेता है तो बात कहते समय वह प्रेषक होगा और छात्र – छात्रायें प्राप्तकर्ता होंगे स्वास्थ्य सम्बन्धी संदेशों के, किन्तु उसी स्थान पर अगर एक छात्र प्रश्न पूछता है तब छात्र प्रेषक होगा तथा स्वास्थ्य कार्यकर्ता, प्राप्तकर्ता बन जायेगा।

फीडबैक

प्राप्तकर्ता के फीडबैक के बिना संचार की प्रक्रिया पूर्ण नहीं होती, जिसके द्वारा प्राप्तकर्ता ने जो संदेश प्राप्त किया है उसके प्रति अपनी प्रतिक्रिया व्यक्त करता है कि उसने जो संदेश दिया है वह प्राप्तकर्ता को सही तरीके से प्राप्त हुआ है, उसे ठीक तरीके से समझ लिया गया है या संदेश को फिर से सुधार कर दोहराने की आवश्यकता है।

1. संचार/फीड बैक पर रोल-प्ले (दो सहभागियों को स्वेच्छा से आकर रोल-प्ले करते के लिये कहें। दोनों स्थितियां एक समान हैं किन्तु संचार में भिन्नता है।

हैंडआउट 5.2

रोल प्ले 1

दृश्य: आंगनवाड़ी केन्द्र। यह टीकाकरण दिवस है

पात्र: आंगनवाड़ी कार्यकर्ता, गर्भवती महिला और ए.एन.एम.

गर्भवती महिला अन्दर आती है और आंगनवाड़ी कार्यकर्ता उससे पूछती है:

आंगनवाड़ी कार्यकर्ता: "टीका लगवा लिया"

महिला: "हां, लगवा लिया"

रजिस्टर लेकर बैठी हुई ए.एन.एम. उसका नाम देखती है, उसके सामने कोई चिह्न न देखकर आंगनवाड़ी कार्यकर्ता से कहती है: "टीका लगाया और तुमने निशान नहीं लगवाया, अपना रजिस्टर तो ठीक रखो।"

ए.एन.एम., महिला से पूछती है: "कब लगवाया, तुम्हारा नाम तो है ही नहीं"

महिला: पिछले गुरुवार को मुन्ने को लेकर आई थी न!"

रोल प्ले 2

एक आंगनवाड़ी कार्यकर्ता गर्भवती महिला से पूछती है जो अन्दर आई है।

आंगनवाड़ी कार्यकर्ता: "टीका लगवा लिया"

महिला: "हां लगवा लिया"

आंगनवाड़ी कार्यकर्ता: "तुम समझी न, मैंने कौन से टीके की बात की है? अपने लिए टेटनस का"

महिला: "नहीं दीदी, उसके लिए तो आज आई हूं, पिछले गुरुवार को मुन्ने को लगवाया था"

2. संचार में अवरोध

कौन से तत्व हमारे संचार में कमी लाते हैं? कुछ अवरोध ऐसे हैं जो एक दीवार की तरह काम करते हैं। चलिये देखते हैं कि ये अवरोध क्या हैं:

1. सामाजिक मापदंडएं पूर्वाग्रह और रुढ़िवादिता: इसका एक बहुत ही सरल उदाहरण है "मां का पहला दूध गंदा है" या, "इसे देवताओं के लिए चढ़ाया जाता है"। एक अन्य सामाजिक मानक है कि नवजात शिशु को शहद दिया जाना चाहिये, ऐसा विश्वास है कि इससे नवजात शिशु की वाणी मधुर होगी। इसी प्रकार यह भी प्रथा है कि नवजात को हम 1-3 माह के लिए "घुट्टी" दें। इसमें विचार यह है कि बच्चा घुट्टी के तत्वों से शक्ति ग्रहण करेगा।

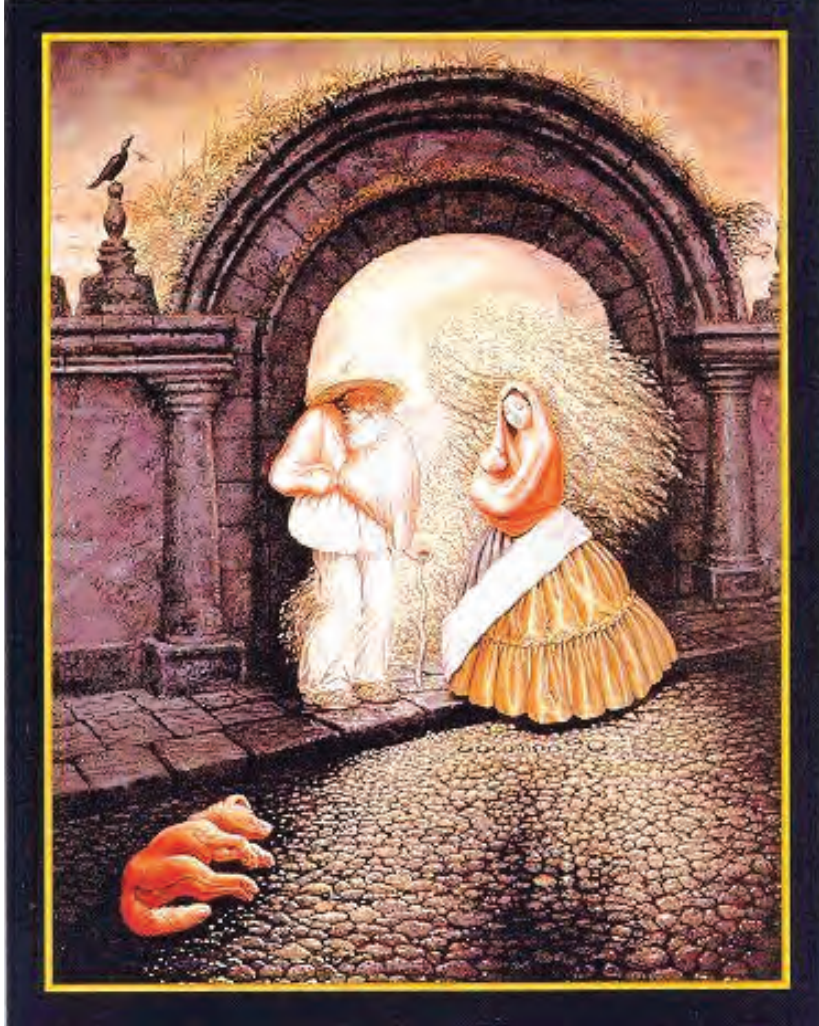
"अनपढ़ महिलाएं नहीं समझती हैं।" या "किसी समुदाय की महिलाएं पिछड़ी होती हैं" और "वे आधुनिक तरीकों का प्रयोग नहीं करना चाहती।" यह सब हमारे पूर्वाग्रह के उधारण हैं। हमारे काम में अनुमान लगाना या लोगों के प्रति रुढ़िगत धारणा बनाना सब से बड़ी गलती है, क्योंकि इससे हमारे संचार में अवरोध उत्पन्न होते हैं – ऐसे अवरोध जो केवल हमारे द्वारा ही उत्पन्न किए जाते हैं। रुढ़िवादी और पूर्वाग्रह हमारे वे अनुमान हैं जो हम, लोगों के प्रति लगाते हैं।

2. प्रत्यक्ष ज्ञान: हैंडआउट 5.3 में दिए गए चित्र को देखें



हैंडआउट 5.3

कृपया बतायें कि आपको इस चित्र में कितने चेहरे दिखाई दे रहे हैं? (उत्तर प्राप्त करें और जल्दी-जल्दी उन्हें बोर्ड पर लिखें)। ये उत्तर भिन्न क्यों हैं? इस प्रकार, एक ही चीज को अलग-अलग लोग भिन्न-भिन्न तरीके से देख सकते हैं और देख कर अपनी समझ बनाते हैं। यह हमारी विचारधारा है। इसका एक अन्य उदाहरण यह है कि यदि बच्चे को तेज बुखार है तो कुछ माता-पिता कैसा महसूस करते हैं, उसे कोई टीका नहीं लगाया जा सकता। याद रखें हमारी विचारधारा हमारे अनुभवों से ही पैदा होती है।



3. भाषा: भाषा के प्रयोग में विभिन्नता हो सकती है और इस तरह संचार में एक अवरोध उत्पन्न हो सकता है। टीका रोल प्ले को याद करें। शब्द "टीका" का क्या अर्थ होगा जब एक सास अपनी जवान बहू से पूछती है जब वह अपने बच्चे को बाहर लेकर जा रही है: "टीका लगाया?"

हैंडआउट 5.4

कॉलम क: समस्याएं जो हमने देखी है	कॉलम ख: यह किस प्रकार का अवरोध है? – सामाजिक मापदंड, मेरी विचारधारा, मेरा नजरिया, भाषा
निम्न-वर्ग की महिलाएं अनपढ़ होती है और इस प्रकार बच्चों के टीकाकरण के महत्व को नहीं समझतीं।	
महिलाएं बुलाने पर भी टीकाकरण के लिए नहीं आती क्योंकि इसमें उनकी दिहाड़ी नहीं मिलेगी।	

4. संचार को क्या प्रभावशाली बनाता है

प्रेषक की दृष्टि से संचार कई प्रकार का हो सकता है: सूचनात्मक, अभिप्रेरणात्मक, अन्वेषणात्मक तथा सशक्तिकरणात्मक। एक स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के रूप में हमारा मुख्य कार्य यह सुनिश्चित करना है कि लोग सकारात्मक रूप में प्रतिक्रिया करें तथा हम जो सेवाएं प्रदान कर रहे हैं उसका उपयोग लोग करें समुदाय के लोगों के जीवन की गुणवत्ता में सुधार होगा।

इस कार्य को करने के लिए हम सभी सदैव उनके साथ संचार करते हैं।

संचार के प्रकार

सूचनात्मक संचार: इसके द्वारा सूचनाओं या जानकारी का आदान-प्रदान किया जाता है। प्राप्तकर्ता को स्पष्टीकरण प्राप्त करने का अवसर मिल भी सकता है तथा नहीं भी मिल सकता है।

भावनात्मक संचार: भावनात्मक संचार का लक्ष्य जागरूकता से ऊपर उठकर जानकारी बढ़ाना है जिसके द्वारा व्यवहार में परिवर्तन किया जा सके... प्रतिभागियों को अपनी कार्यपुस्तिका में उत्तर अंकित करने के लिये कहें।

संदेश	भावनात्मक अपील	सही उत्तर
दो बूंद जिन्दगी की	प्रलोभन (लालच)	
एक खरीदो एक मुफ्त पाओ	विश्वास	
देश का नमक	धर्म	
पक्का इलाज का पक्का वादा	देश भक्ति	
धूमपान स्वास्थ्य के लिये हानिकारक है	भय	
भ्रूण हत्या पाप है	हंसी-मजाक	
कुछ मीठा हो जाये	देखभाल	

समूह कार्य: अपने समूह में चर्चा करें कि ए.एन.एम./आंगनवाड़ी को क्या हस्तक्षेप करने पड़ते हैं। इन हर प्रकार के हस्तक्षेपों (बच्चे का वजन लेना, देखभाल करने वालों को टीकाकरण समय-सारिणी बताना, पोषक आहार देना, संस्थागत प्रसव के लिए प्रेरित करना, 'डॉट' प्रदाता के रूप में कार्य करना आदि।) प्रत्येक हस्तक्षेप के सामने अपने संदेशों को लिखें तथा प्रत्येक संदेश के सामने उससे जो भावनायें उत्पन्न होंगी उसे लिखें जिससे आपका संदेश एक अभिप्रेरणात्मक संचार बन जाये।

छानबीन संचार: इस प्रकार का संचार दो तरफा होता है जिसमें प्राप्तकर्ता को छानबीन करने के लिए सहायता दी जाती है।

अनुमान लगाने का खेल

1. दो सहभागियों को स्वेच्छा से आगे आने के लिए कहें।
2. अपने शब्दों की तैयार सूची से पहले सदस्य को एक शब्द दिखायें। अब पहला सदस्य दूसरे सदस्य से इस प्रकार से प्रश्न पूछेगा कि दिखाया गया शब्द उत्तर में निकल कर आ जाये। अगर उत्तर में शब्द नहीं निकल कर आया तो पहला सदस्य तब तक प्रश्न पूछेगा जब तक वांछित शब्द न निकल आये।
3. शब्द निकलवाने के लिए 30 सेकेण्ड का समय दें। समय पूरा हो जाने या शब्द निकल आने पर खेल रोक दें।
4. दो नये सहभागियों को बुलायें तथा फिर से इस खेल को करवायें।

हैंडआउट 5.5

चरण	संचार
नहीं जानता	पता लगाएं कि वे क्या जानते हैं और करते हैं। मूल सूचना दें। खतरों और लाभों के बारे में बताएं।
नये व्यवहार के खतरों और लाभों को समझता है।	खतरों और लाभों के बारे में पूरी सूचना दें। स्थानीय उदाहरणों के साथ चर्चा करें। प्रोत्साहित करें, प्रेरित करें।
सकारात्मक सूचना, ज्ञान रखता है और नये व्यवहार की कोशिश करने का फैसला करता है।	समस्याएं हल करने में लोगों की सहायता करें ताकि नये व्यवहार अपना सकें। प्रोत्साहित करें। संसाधन/सेवाएं उपलब्ध करायें।
नये व्यवहार की कोशिश करता है।	लाभ देखने और गुण ग्रहण करने में लोगों की सहायता करें। व्यवहार को जारी रखने के लिए उन्हें प्रोत्साहित करें।
नये व्यवहार को अपना लेता है।	नये व्यवहार को बनाए रखने के लिए लोगों की प्रशंसा करें और प्रोत्साहित करें, उन्हें प्रेरित करें कि पुराने व्यवहार में वापस न चले जाएं। पता लगाएं कि उनका अनुभव क्या था।

हैंडआउट 5.6

केस स्टडी: गृह भ्रमण के दौरान आपकी मुलाकात गीता के परिवार से होती है। गीता एक 7 माह की बच्ची है। गीता का परिवार गांव की हरिजन बस्ती में रहता है। दोनों पति-पत्नी नजदीक के पत्थर खदान में काम करते हैं। आप देखती हैं कि गीता का वजन कम है और पूछने पर आपको यह भी पता लगता है कि उसे नियमित रूप से दस्त होते रहते हैं। गीता को अभी तक कोई भी टीका नहीं लगा है। गीता की मां भी अनीमिया से पीड़ित लगती है। अपनी बच्ची की देखभाल कभी-कभी करती है। इससे पहले कि बच्चे का स्वास्थ्य और गिर जाए आपको हस्तक्षेप करना चाहिए।

आपका हस्तक्षेप क्या होगा?

अपने समूह में विचार-विमर्श करके हम इस केस स्टडी पर रोल प्ले करेंगे।

इस रोल प्ले की योजना बनाने के लिए आप 10 मिनट का समय लें। आप ध्यान रखेंगे कि इसतेमाल किए जाने वाले संचारों में खोजवीन और भावनात्मक प्रकार के संचार और व्यवहार परिवर्तन के बारे में जो सीखा है उसे जोड़ें।

10 मिनट के बाद अपना रोल प्ले प्रस्तुत करेंगे।

दूसरे सहभागी इसे ध्यानपूर्वक देखेंगे और बतायेंगे कि किस प्रकार के संचार का प्रयोग किया गया – इसे उनकी कार्य पुस्तिकाओं हैंडआउट 5.5 में दिखाया जाएगा।

हैंडआउट 5.7

समूह	व्यवहार परिवर्तन का चरण क्या थे जो परिवार के सदस्य में नजर आये?	किस प्रकार का संचार अपनाया गया था?	क्या इस्तेमाल किया जाना चाहिए था
1			
2			
3			
4			



दूसरा दिन

दिन 2 के लिए सत्र

- प्रथम दिन की पुनरावृत्ति
- आपसी बातचीत/अन्तर्वैयक्तिक संचार और परामर्श
- संचार सामग्रियों का प्रयोग
- टीम संचार
- संचार योजना बनाना
- मॉक सत्र
- समापन और फीडबैक/कार्यशाला-पश्चात मूल्यांकन

सत्र 6

प्रथम दिन की पुनरावृत्ति



1. उद्देश्य

- सहभागी महत्वपूर्ण सीखों को दोहराएंगे।
- सहभागी सीखेंगे कि इस पढ़ाई को उनकी कार्य-स्थितियों में कैसे प्रयोग किया जा सकता है।

- एक आदर्श परिवार वह है जो बच्चों का समय पर टीकाकरण और पोषण जरूरतों का सक्रिय ढंग से ध्यान रखता है। आदर्श परिवारों का आदर्श समुदाय भी सेवाओं और सुविधाओं का सक्रिय रूप से प्रयोग करता है।
- एक आदर्श समुदाय का परिवार सेवाओं और सुविधाओं का सक्रिय रूप से प्रयोग करता है। एक आदर्श कार्यकर्ता व्यवहार परिवर्तन के लिए एक उत्प्रेरक का काम करती है जिसके फलस्वरूप परिवार सेवाओं को प्राप्त करने के लिए आते हैं।
- एक आदर्श कार्यकर्ता अपने समुदाय को अच्छी तरह समझती है और प्रभावी संचार और सेवा प्रदायगी के रास्ते में अपनी मनोवृत्तियों और विचारधाराओं को नहीं आने देती। एक आदर्श कार्यकर्ता के लिए परिवारों के साथ प्रभावी संचार करना बहुत जरूरी है और यह महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है।
- लोग किस प्रकार सीखते हैं: क, कद और कदम को याद करें? क,द,म क्या है?
- व्यवहार परिवर्तन में कौन से चरण हैं?
- संचार के विभिन्न प्रकार क्या हैं?
- लोगों को प्रेरित करने में ठीक प्रकार के संचार का प्रयोग कैसे सहायता कर सकता है?
- विचारधारा, सामाजिक मान्यताएं, भाषा भिन्न हो सकती हैं, इसलिए संचार को प्रभावी बनाने के लिए फीडबैक बहुत जरूरी है।
- पूर्वाग्रह और अवरोध हमारे भीतर रहते हैं। आपको उन्हें तलाश करना और सुधारना होगा।

सत्र 7

आपसी बातचीत/अन्तर्वैयक्तिक संचार (IPC) और परामर्श



1. उद्देश्य

- प्रभावी संचार और परामर्श के लिए गैदर (GATHER) के छः चरणों के प्रयोग को समझना।
- आपसी बातचीत/अन्तर्वैयक्तिक संचार और परामर्श की उचित प्रक्रिया को सीखना।

हैंडआउट 7.1

GREET - अभिवादन करना

देखभाल करने वालों का अभिवादन करें (उनके साथ सही संबंध बनायें)

यह जरूरी है कि जब लोगों से बराबरी के आधार पर मिलते हैं तो अपने पूर्वाग्रहों पर नियंत्रण रखें। लोगों का अभिवादन करने मात्र से ही बहुत हद तक आपसी संबंध स्थापित करने में सहायता मिलती है।

ASK - पूछना: (सूचना एकत्र करना)

अभिवादन के बाद लोगों को अपनी बात कहने का मौका दें। यह आवश्यक है कि देखभाल करने वालों की जरूरतों के बारे में पता लगाया जाय। हमारी सूचना देने की प्राथमिकता उनकी जरूरतों पर आधारित हो। सुनना एक कला है, सुनने का मतलब दूसरों को अपनी बात कहने के लिए प्रोत्साहित करना है। सुनने का मतलब दूसरों को यह बताने का अवसर देना है कि वे क्या सोचते हैं।

TELL - बताना: (सूचना उपलब्ध करायें)

अत्यधिक सूचना देने से बचें। याद रखें एक ही समय में सभी प्रक्रियाओं (तरीकों) के बारे में सविस्तार वर्णन न करें। लोग एक समय में जानकारी को किस हद तक याद रख पाते हैं इसकी एक सीमा होती है। इसकी बजाय जानकारी को छोटे-छोटे टुकड़ों में तैयार करके बतायें। विशिष्ट जानकारी को यदि क्रमबद्ध तरीके से व्यवस्थित किया जाए तो अधिक लंबी अवधि तक और सही तरीके से याद रहती है। विशेषतः तब, जबकि लोगों को प्रश्न पूछने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

HELP - सहायता करें: व्यक्ति की सहायता करें

यह निर्णय लेने का और समस्या का समाधान करने का अवसर है। इस चरण में कार्यकर्ता लोगों की सहायता करते हैं। जिस सूचना से लोग जीवन शैली और जीवन से संबंधित मामलों का चयन कर सकते हैं। कार्यकर्ता का काम है कि विभिन्न विकल्पों के साथ सामने आये और प्रत्येक विकल्प के लाभ और हानि पर विचार करने में लोगों की सहायता करें।

EXPLAIN - समझाना

जब किसी व्यक्ति ने फैसला ले लिया है, तो कार्यकर्ता संचार सामग्री का प्रयोग करके उस व्यक्ति को मुख्य सूचना याद रखने में सहायता कर सकती हैं। कार्यकर्ता संचार सामग्री का प्रयोग इसलिए भी करती हैं कि श्रोता को महत्वपूर्ण चर्चा बिंदुओं की याद दिलाई जाए। संचार सामग्रियों, मुख्य सूचना, लाभों और हानियों को मजबूत करती हैं।

RETURN - पुनः भ्रमण: वापसी/संचार दोहराना

वापसी गृह भ्रमण की योजना बनाई जानी चाहिए। यदि जरूरी है तो पहले दी गई सूचना को फिर से दोहरायें। अगर व्यवहार को बदलने में कोई कठिनाई है तो कार्यकर्ता परिवार की समस्या को हल करने की कोशिश करें।

हैंडआउट 7.2

रेखा अपने बच्चे के साथ अपने घर के फर्श पर बैठी हुई है। ए.एन.एम. अनिता घर के अन्दर प्रवेश करती है और एक कुर्सी पर बैठ जाती है। तब वह कहती है,

“क्या है? इतनी बार बताने पर भी तुम सुनती नहीं हो। पहले से जानकारी होती तो जल्दी-जल्दी बच्चे नहीं होते। इतना कहने के बाद भी तुम ने इसको टीके भी नहीं लगवाये हैं। कुछ ध्यान तो देती नहीं हो। जो बताती हूँ उसे गांठ बांध कर रखा करो। बार-बार नहीं बता सकती मैं। इतना भी टाइम नहीं है, मेरे पास कह देती हूँ।”

रेखा अपनी कोई भी बात नहीं कर पाती। एक दो बार कोशिश करने के बाद वह चुप हो जाती है।

पहले चरण के प्रश्न:

1. क्या ए.एन.एम., अनिता ने रेखा से सही तरह से व्यवहार किया?



पहले चरण के प्रश्नों के संभावित उत्तर

1. ए.एन.एम., अनिता ने रेखा से सही तरह से व्यवहार नहीं किया। अनिता ने पूरी प्रक्रिया में जल्दबाजी दिखाई, साथ ही रेखा के साथ असम्मानजनक व्यवहार किया। उसने कई बार रेखा को उलाहना दिया तथा यह एहसास कराया कि वह सभी कुछ गलत कर रही है। “पहले से जानकारी होती तो जल्दी-जल्दी बच्चे नहीं होते”, “इतना कहने के बाद भी तुमने इसको टीके भी नहीं लगाये हैं, कुछ ध्यान तो देती नहीं हो,” “जो बताती हूँ उसे गांठ बांध कर रखा करो... बार-बार नहीं बता सकती मैं भी। मेरे पास भी इतना समय नहीं है किसी के लिए” जैसी बातें कहकर अनिता ने बजाए रेखा को दोस्त बनाने के, उसे खुद से दूर कर दिया। अनिता को पहले रेखा की स्थिति को समझने का प्रयास करना चाहिए था। एक ए.एन.एम. के रूप में लोगों के स्वास्थ्य संबंधी व्यवहारों में परिवर्तन लाना उसके कार्य का एक अहम हिस्सा है। उसे जानना चाहिए कि व्यवहार रातों-रात नहीं बदल जाते। इसके लिए सतत प्रयास करने तथा धैर्य रखने की आवश्यकता होती है। हालांकि अनिता ने रेखा को ज्यादातर बातें सही बताई – जैसे कि महीने के पहले बुधवार को उपस्वास्थ्य केंद्र पर टीकों का लगना, जच्चा-बच्चा कार्ड, गर्भावस्था के दौरान संतुलित आहार, आयरन की गोलियां, टिटनेस का टीका, आराम करना आदि; लेकिन जिस गलत अंदाज और जल्दबाजी में ये सभी संदेश दिए गए, उससे शायद ही रेखा ने कुछ याद रखा हो।

हैंडआउट 7.3

पृष्ठ 10 – “देखो तो आप में कितनी खून... कुछ नहीं है क्या घर में”

दूसरे चरण के प्रश्न

1. आशा बहू सलमा का व्यवहार कैसा था?
2. किसी से सम्पर्क के समय किन बातों का ध्यान रखना चाहिए?



दूसरे चरण के प्रश्नों के सम्भावित उत्तर

1. आशा बहू सलमा के व्यवहार में चिड़चिड़ापन तथा असम्मान था। सलमा ने बातचीत की शुरुआत ही ग़लत तरीके से यह कहते हुए की; कि “देखों तो आपमें कितनी खून की कमी है... खाने-पीने को कुछ नहीं है क्या घर में?” सलमा ने शान्ति से प्रश्न तो बहुत से किए, लेकिन उनके उत्तर देने का अवसर नहीं दिया। उसने शान्ति को कई बार उलाहना दिया तथा यह एहसास कराया कि वह सभी कुछ ग़लत कर रही है। सुनने की कला, प्रश्न करने की कला, उदाहरण देना, प्रोत्साहन देना, वाक्यों/शब्दों/तथ्यों को दोहराना, अशाब्दिक संचार का प्रयोग करना ऐसे कौशल हैं, जिनमें पारंगत होकर आशाएं अपनी बात प्रभावशाली तरीके से लोगों तक पहुंचा सकती है। एक अच्छी आशा को चाहिए कि वह लोगों को प्रश्न करने, अपनी बात कहने, स्पष्टीकरण देने का अवसर दें; उन्हें अपना मित्र बनाए तथा उन से सिर्फ़ काम के नहीं, बल्कि दोस्ताना सम्बन्ध बनाए।
2. गरिमा एवं सम्मान का व्यवहार करके, सही एवं सम्पूर्ण जानकारी देकर, लोगों के समय, सुविधा, हितों तथा भावनाओं का ध्यान रखकर तथा उसके द्वारा दी गई जानकारी गोपनीय रखकर लोगों को न केवल जानकारी दी जा सकती है; बल्कि उनके दिलों को भी जीता जा सकता है।

अन्तर्व्यक्तिक संचार (आपसी बातचीत) के छः चरणों (अभिवादन करना, पूछना, बताना, मदद करना, समझाना, लौटना/फिर से मिलना) का पालन करते हुए संचार को प्रभावी बनाया जा सकता है।

अब हम देखेंगे कि अन्तर्व्यक्तिक संचार और परामर्श के लिए उपयुक्त तकनीक का प्रयोग करते हुए इन कमियों को कैसे दूर किया जा सकता है।

हैंडआउट 7.4

तीसरे चरण के प्रश्न

1. आशा बहू सलमा ने इस बार शान्ति से कैसे बात की?
2. क्या सलमा ने आपसी बातचीत के छः चरणों का पालन किया?



तीसरे चरण के प्रश्नों के सम्भावित उत्तर:

1. इस बार सलमा के व्यवहार में सम्मान तथा अपनत्व था। सलमा ने शान्ति की तारीफ़ की तथा अपनेपन के साथ इस बात पर बनावटी नाराज़गी जताई कि वह अपना ख्याल नहीं रखती। सलमा कहती है: “अरे भाभी... इतने सुन्दर चेहरे पर ये फीकापन क्यों? जरा नाखून तो देखूँ... भाभी देखों अब मैं आपसे नाराज हो जाऊंगी”। इस बार सलमा ने सरल शब्दों में अपनी बात को समझाते हुए बताया: “भाभी जब औरत पेट से होती है तो उसे दो जिन्दगियों का ध्यान रखना पड़ता है... इसलिये समय पर और सही भोजन बहुत ज़रूरी होता है।” साथ ही सलमा ने सभी ज़रूरी संदेश भी बेहतर तरीके से दिए। उदाहरण के लिए: “मेरी प्यारी भाभी! आप दूध, हरी सब्जियाँ, फल, गुड़, घी खाया करो जो आपके आने वाले बच्चे की सेहत के लिए बहुत ज़रूरी है।” फिल्म में सलमा और शान्ति की आंगन में बैठकर बातचीत करते दिखाया गया है, लेकिन लगता है कि शुरुआत में सलमा ने शान्ति का अभिवादन किया होगा। फिल्म में सलमा को अन्तर्व्यक्तिक संचार के छः चरणों (अभिवादन करना, हाल-चाल पूछना, बताना, मदद करना, समझाना, लौटना/फिर से मिलना) का पालन करते हुए दिखाया गया है। अन्तर्व्यक्तिक संचार के छः चरणों का पालन करते हुए संचार को प्रभावी बनाया जा सकता है। इससे स्वास्थ्य कार्यकर्ता को लोगों से आत्मीय सम्बन्ध बनाने, अपनी बात उन तक पहुँचाने तथा उन्हें व्यवहार परिवर्तन के लिए तैयार करने में मदद मिलती है।
2. उदारहण देने तथा मुहावरों का प्रयोग करने से संचार का प्रभाव बढ़ जाता है, तथा लोगों को अपनी बात समझाना आसान हो जाता है। उदाहरण जितने वास्तविक, स्थानीय तथा सरल होते हैं, उतना ही उनका प्रभाव अच्छा पड़ता है। इस प्रशिक्षण फिल्म में भी सलमा ने शान्ति के साथ बातचीत के दौरान उदाहरण का अच्छा प्रयोग किया है। उसने कहा: “आपके आंगन में आम का पेड़ है वो आप ही ने लगाया था ना... आम आने लगे हैं उस पर... आपने उसे वक्त पर पानी दिया, खाद दी, धूप-छांव का ख्याल रखा... और अब तो फल भी लग गए... इसी तरह जब आप अपना ख्याल रखोगी तो एक दिन आपका बच्चा भी स्वस्थ ओर सेहतमंद होगा... उसका जन्म आसानी से होगा... घर में खुशियाँ आयेंगी और हमारी भाभी का मन खुशी से नाच उठेगा”।

प्रभावशाली ढंग से प्रश्न पूछना

दो प्रकार के प्रश्न होते हैं। यदि आप अपनी कार्य पुस्तकें खोलें और हैंडआउट 7.5 को देखें तो हम एक साथ पढ़ सकते हैं। हैंडआउट 7.5 में दो प्रकार के प्रश्न दिए गए हैं।

प्रकार	उदाहरण
बन्द प्रश्न (इतिहास, संदर्भ की जानकारी के लिए)	आपके कितने बच्चे हैं?
खुला प्रश्न (भावनाओं, विश्वासों के बारे में जानना)	पूरक पोषण के बारे में आपने क्या सुना है?

आवाज का लहजा महत्वपूर्ण होता है। आप आलोचनात्मक ढंग से प्रश्न न पूछें। आप कोशिश करें और आवाज के ऐसे लहजे का इस्तेमाल करें जिसमें रुचि और दिलचस्पी व्यक्त हो।

यदि प्रश्न प्रभावी ढंग से पूछे जाते हैं तो हम प्रश्नों के माध्यम से क्या सीख सकते हैं?

सामान्य स्थिति	–	“आप किसके बारे में बात करना चाहते हैं?”
तथ्य	–	“क्या हुआ?”
भावनाएं	–	“आपने कैसा महसूस किया?”
स्पष्टता/स्पष्टीकरण	–	“क्या आप मुझे एक उदाहरण दे सकते हैं?”

हैंडआउट 7.5

चार्ट पर प्रश्न	केवल प्रशिक्षक के नोट्स में
1. क्या आपका बच्चा कुपोषित है और उसका वजन कम है?	
2. आपके बच्चे को पिछले टीके की सुई कब दी गई थी?	
3. क्या आपने अपनी बेटी को पोलियो की खुराक दी थी?	
4. उसके जन्म से लेकर अब तक उसे कितने टीके दिए गए हैं?	
5. क्या गर्भावस्था के दौरान आप डाक्टरी जांच के लिए गई थी?	
6. गर्भावस्था के दौरान आप चैक-अप के लिए कितनी बार और कब गईं?	
7. आप क्या जानती हैं कि आपके बच्चे के खराब स्वास्थ्य के क्या कारण हैं?	
8. क्या आपको पता है कि आपके बार-बार गर्भधारण से आप कमजोर हो रही हैं?	
9. आप महसूस करती हैं कि बार-बार गर्भधारण के कारण आपके शरीर पर क्या प्रभाव पड़ता है?	
10. क्या आप जानती हैं कि आंगनवाड़ी केंद्र में विटामिन ए दिया जाता है?	
11. विटामिन ए के क्या लाभ हैं और आप उसे कहां से प्राप्त करती हैं?	
12. अपने अन्धविश्वास के कारण ही तुम बच्चे को दूध नहीं पिला रही हो ना?	
13. पहले भी कई बार बताया है। तुम बच्चे को दूध पिलाओगी या मैं ऐसे ही कहती रहूंगी।	
14. तुम बच्चे को दूध क्यों नहीं पिला रही हो?	
15. मुझे बताओ बच्चे को दूध पिलाने में क्या समस्याएं या बाधाएं हैं?	

प्रभावशाली सुनना

अच्छे तरीके से सुनने के लिए कुछ संकेत प्राप्त करते हैं।

- अपने पूर्व-ज्ञान और अनुभवों पर ध्यान दें क्योंकि वह आपके सुनने को प्रभावित करते हैं।
- पूर्वाग्रह से परहेज करें (जैसा कि अच्छा या बुरा या उबाऊ या तर्कहीन है)।
- एकाग्र रहें।
- वक्ता पर ध्यान केंद्रित करें।
- बीच में बाधा न डालें।
- अशाब्दिक फीडबैक दें (जैसे सिर हिलाना, मुस्कराना, 'हम्म' कहना और आगे झुकना)।
- भावनाओं को दिखायें।
- संक्षेप प्रस्तुत करें।
- स्पष्टीकरण देने के लिए कहें।

हम ऐसे परिवारों के साथ संपर्क स्थापित कर सकते हैं जो किसी कारणवश हमारे कार्यस्थल पर समूह में शामिल नहीं हो सकते या यदि वे शामिल होते भी हैं तो समाज के कुछ ज्यादा ताकतवर सदस्य उन्हें नीचा दिखाते हैं। आपसी बातचीत/अन्तर्व्यक्तिक संचार और परामर्श घटकों में से एक है जो व्यवहार परिवर्तन को प्रभावित करते हैं और याद रखें कि यह ग्रीट (अभिवादन) के साथ आरंभ होता है।

हजूर आपका भी एहतराम करता चलूँ
इधर से गुजरा था सोचा सलाम करता चलूँ

शादाब

सत्र 8

संचार सामग्री का प्रयोग करना



1. उद्देश्य

- सहभागी प्रयोग की जाने वाली सामग्रियों और उसके लाभों और हानियों के बारे में जान जायेंगे।
- सहभागी प्रयोग के लिए अवसरों के बारे में समझ जायेंगे।
- सहभागी संचार सामग्रियों के प्रयोग में चुनौतियों और अवरोधों की समीक्षा करेंगे।
- सहभागी कुछ संचार सामग्रियों के प्रयोग का अभ्यास करेंगे।
- वे दूसरों को यह करते हुए देखते हैं और किसी विशेष सामग्री/संचार प्रक्रिया का प्रयोग करते हुए 'क्या करें और क्या न करें' इस बारे में चर्चा करेंगे।

सामग्री	लाभ	प्रयोग के लिए अवसर
फिलप पुस्तक	समूह के जिज्ञासा को बनाए रखने के लिए प्रयोग किया जा सकता है	घरों के दौरों के दौरान बतायें

हैंडआउट 8.1

सामग्रियां	लाभ	प्रयोग के लिए अवसर
फिलपचार्ट, फिलप पुस्तक (यहां चित्र जोड़ दें)	छोटे समूह के साथ प्रभावी ढंग से इस्तेमाल किया जा सकता है। विभिन्न विषयों के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है। दर्शकों की रुचि बनाए रखता है। इसे साथ ले जाना और विभिन्न स्थलों पर इस्तेमाल करना आसान है।	गृह भ्रमण के दौरान, छोटा समूह प्रस्तुतीकरण के लिए, महिलाओं के साथ मासिक बैठकों के दौरान जब महिलाएं स्वास्थ्य और पोषण दिवस के दौरान पंजरी या टीकाकरण के लिए आती हैं
पैप्लेट, पुस्तिकाएं, पर्चे	गृह भ्रमण के दौरान दिए जा सकते हैं। लोग अपनी इच्छानुसार इन्हें पढ़ सकते हैं और परिवार को भी बता सकते हैं। इन्हें तैयार करना आसान होता है	उन लोगों के लिए इस्तेमाल करना जो लोग पढ़ सकते हैं जब तक कि पूर्ण सचित्र न हों। बैठकों, त्यौहारों, अखबारों के दौरान वितरण। एक सत्र के बाद घरों के दौरे के समय देना ताकि दी गई सूचना याद दिलाई जाए।
पोस्टर, चार्ट	सार्वजनिक क्षेत्रों में लगाए जा सकते हैं। जहां दी गई सूचना के बारे में लोगों को याद दिलाया जा सकता है। यद्यपि पोस्टर पर बहुत ज्यादा संदेश नहीं दिए जा सकते, इसमें मुख्य संदेश रहता है और यदि आकर्षक ढंग से बनाया गया हो तो लोगों को याद दिलाने के लिए अनुस्मारक का काम करता है।	आंगनवाड़ी केन्द्र, पंचायत भवनों, प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र पर बैठक के दौरान। रैली या मेले के दौरान।
फलैश कार्ड	छोटे समूह में उन्हें सब को दिखाया जा सकता है और लोग छू सकते हैं और चित्र देख सकते हैं। इन्हें ले जाना आसान होता है। एक अनुक्रम में सूचना दे सकते हैं। सचित्र होते हैं और इसलिए कम पढ़े लोगों द्वारा आसानी से समझे जा सकते हैं।	छोटा समूह प्रस्तुतीकरण के लिए गृह भ्रमण के दौरान, महिलाओं के साथ मासिक बैठकों के दौरान स्वास्थ्य एवं पोषण दिवस के दौरान जब महिलाओं पंजीरी और टीकाकरण के लिए आती हैं

हैंडआउट 8.2

पोस्टरों का प्रयोग कैसे किया जाए?

दो प्रकार के पोस्टर होते हैं:

1. पोस्टर, जो लोगों को प्रेरित करते हैं
 2. पोस्टर, जो लोगों को शिक्षा प्रदान करते हैं।
1. पोस्टरों को कहां लगायें? अपने स्वास्थ्य केंद्र के प्रतीक्षा कक्ष और परीक्षा कक्ष में, बस स्टॉप पर, किराना दुकानें पर, आंगनवाड़ी केन्द्र, पंचायत भवन। इस बारे में सोचें कि पोस्टर किस आशय के लिए बनाया गया है और इसे कोन देखेगा।
 2. देखभाल करने वालों के साथ वार्तालाप करते समय उन्हें प्रोत्साहित करने के लिए भी पोस्टरों का इस्तेमाल किया जा सकता है।
 3. देखभाल करने वालों से पूछें कि पोस्टर से उन्हें क्या समझ में आ रहा है। यदि उत्तर सही है तो उसकी समझ को सकारात्मक रूप से मजबूत करें यदि उत्तर गलत है तो उसकी समझ को विनम्र और धैर्यपूर्वक तरीके से सुधार दें।

फ्लिप बुक का प्रयोग कैसे किया जाए?

1. फ्लिप बुक को ऐसे पकड़ें कि सब उसे देख सकें।
2. चित्रों की ओर इशारा करें, पाठ की ओर नहीं।
3. (सामूहिक वार्ता के लिए) श्रोताओं के सामने आएं। फ्लिप बुक के साथ कमरे में इधर-उधर जायें यदि सारा समूह एक ही समय में इसे नहीं देख सकता। समूह को शामिल करने का प्रयास करें।
4. चित्र के बारे में श्रोताओं से प्रश्न पूछें ताकि पता चले कि उनकी समझ ठीक है या नहीं।
5. यदि फ्लिप बुक में पाठ दिया है तो इसका प्रयोग गाइड के रूप में करें, लेकिन विषयवस्तु के बारे में जानकारी पहले से ही प्राप्त करें ताकि आप पाठ पर निर्भर न हों।

पुस्तिका का प्रयोग कैसे किया जाए?

पुस्तिकाएं इसलिए तैयार की जाती हैं कि कार्यकर्ताओं द्वारा दी गई मौखिक सूचना को सुदृढ़ या समर्थित किया जाए। यदि उचित ढंग से इनका प्रयोग किया जाए तो आप द्वारा देखभाल करने वालों को दिए गये संदेशों को यह मजबूत करते हैं। इन पुस्तिकाओं का प्रयोग कैसे किया जाए, इस संबंध में निम्नलिखित सुझाव दिए जाते हैं:

1. देखभाल करने वाले के साथ पुस्तिका के प्रत्येक पन्ने को पढ़ें। इससे आपको अवसर मिलेगा कि किसी समस्या के बारे में दिखा सकें और किसी भी प्रश्न का उत्तर दे सकें जो श्रोताओं के पास है।
2. चित्रों की ओर इशारा करें पाठ की ओर नहीं। इससे श्रोताओं का याद रखने में सहायता मिलेगी कि चित्र क्या बताते हैं।
3. श्रोताओं की प्रतिक्रियाओं को ध्यानपूर्वक देखें। यदि आपके श्रोतागण घबराये हुए और चिन्तित लगते हैं तो उन्हें प्रोत्साहित करें कि अपनी किसी भी चिन्ता के सम्बन्ध में प्रश्न पूछें। वार्तालाप करने से आपके और देखभाल करने वाले के बीच एक अच्छा संबंध स्थापित करने और विश्वास का निर्माण करने में सहायता मिलती है।
4. पुस्तिका देखभाल करने वाले को दें। सुझाव दें कि वह परिवार में दूसरों के साथ इस जानकारी को बांटें।

हैंडआउट 8.3**एक समूह चर्चा की व्यवस्था और संचालन के कारण****चरण 1**

चर्चा की योजना बनाएं: योजना बनाते हुए आपको कई चरणों का अनुसरण करना होगा।

चर्चा उद्देश्य तैयार करें: सुनिश्चित करें कि चर्चा के अंत में आपके सुनने वालों को क्या जानकारी प्राप्त होनी जरूरी है।

चर्चा की रूपरेखा तैयार करें: क्रमशः लिखें कि आप सूचना को कैसे प्रस्तुत करेंगे।

चर्चा के समय की योजना बनाएं: क्या चर्चा की योजना सुविधाजनक समय पर चयनित श्रोताओं के लिए बनाई गई है? सुनिश्चित करें कि यह अधिक लंबी न हो

चर्चा का स्थल चुनें: क्या चयनित श्रोताओं के लिए स्थल सुविधाजनक है? क्या यह आरामदेह है और बहुत सी अन्य ध्यान बटाने वाली बाधाओं से मुक्त हैं?

चर्चा के लिए सहायक साधन चुनें: यदि आप श्रोताओं का ध्यान बनाए रखना चाहते हैं तो चित्रों का प्रयोग करें और सूचना को सुदृढ़ बनाएं। एक चित्र एक हजार शब्दों के समान मूल्यवान होता है! प्रदर्शन का मूल्य तो शायद इससे भी अधिक होगा।

चर्चा को प्रोत्साहित और मूल्यांकित करने के लिए प्रश्न तैयार करें; लोग बातें करना पसन्द करते हैं और सुविचारित प्रश्न आपके श्रोताओं को प्रेरित करेंगे कि वे चर्चा में भाग लें। इससे आपको यह जानने में सहायता मिलेगी कि आप जो चाहते हैं, क्या उन बातों को समझ और सीख लिया है।

चरण 2

चर्चा को संचारित करना: चर्चा तब बहुत रुचिकर होती है जब 20 मिनट से लंबी न हों, सुव्यवस्थित हो और श्रोताओं को उसमें शामिल किया गया हो। चर्चा को प्रोत्साहित करने का सबसे बढ़िया तरीका यह है कि श्रोताओं को उसमें शामिल किया जाए। यह जरूरी है कि आप अच्छी तरह सुनें, प्रश्न करें और चर्चा का सार प्रस्तुत करें।

समूहचर्चा को संचालित करने के लिए कुछ चरणों का आपको अनुसरण करना चाहिए, उन चरणों नीचे दिया गया है:

- अपना परिचय दें और चर्चा के विषय के बारे में बतायें।
- समूह सहभागिता को प्रोत्साहित करें।
- चर्चा को निर्देशित करें।
- सहभागियों को प्रोत्साहित करें कि एक दूसरे को उत्तर दें।
- संबंधित संचार सामग्री का प्रयोग करते हुए स्पष्ट उत्तर और सही सूचना दें।
- नेत्र सम्पर्क बनाये रखें।
- साफ, स्पष्ट, सांस्कृतिक रूप से स्वीकृत और सरल भाषा का प्रयोग करें।
- चर्चा के अवसर को ध्यान में रखते हुए उचित वस्त्र पहनें।
- अशाब्दिक भाषा का सही तरह से प्रयोग करें।

चर्चा के दौरान, आप ध्यान रखेंगे कि

- समूह के सदस्यों को भाग लेने का अवसर दिया जाता है।
- दूसरों के योगदान को स्वीकार करें।
- विवादों का निपटारा करते समय कोई पक्ष लेने से बचें।
- सब सदस्यों को जानें और उनके साथ मित्रवत् व्यवहार करें।
- महत्वपूर्ण बिंदुओं का सार प्रस्तुत करें।

आप सुनिश्चित करें कि सभी सदस्यों के विचारों का आदर किया जा रहा है और कोई सदस्य चर्चा पर हावी नहीं हो रहा है। प्रभावशाली व्यक्तित्व वाले लोगों को याद दिला दें कि दूसरों को बोलने का भी मौका दें। जो कम बोल रहे हैं ऐसे व्यक्तियों से कुछ बोलने के लिए कहें जैसे, “रुकसान आज तुमने हम लोगों को बहुत सारी बातें बताई हैं, चलो आज सुनीता से भी कुछ सुनते हैं”।

संचार सामग्रियों के प्रयोग करने का सबसे बड़ा लाभ यह है कि इससे अपनी परिचर्चाओं को विषय पर केंद्रित रखने में आपको सहायता मिलेगी। चर्चा लक्ष्य पर बनी रहती है और संक्षिप्त होनी चाहिए जो एक अच्छे संचार का प्रमाण—चिन्ह है।

“स्पष्ट वक्ता वह है जो संक्षेप में बोलता है, लेकिन जिसकी वाणी मधुर है। एक वक्ता जो बहुत अधिक बोलता है लेकिन जिसका कोई अर्थ नहीं है वह मात्र एक बकवादी है”

संस्कृत श्लोक नीतिदृष्टिका

सत्र 9

टीम संचार



1. उद्देश्य

- सहभागी टीमों के भीतर संचार के महत्वपूर्ण बिंदुओं को समझ जायेंगे।
- वे यह भी समझ जायेंगे कि टीम में तालमेल को बेहतर बनाने के लिए कैसे संचार करना है।

टीम में काम करने में एक दूसरे के साथ सहानुभूति और अच्छा संबंध निर्माण अपेक्षित होता है। यदि हमारे काम गलत हैं तो लोग हमारी उपेक्षा करना आरंभ कर देंगे। शेर को जंगल का राजा कौन घोषित करता है? कब उसकी ताजपोशी होती है? शेर अपने कामों के कारण ही राजा बन जाता है – अपना हुनर है, अपनी ही मेहनत है। इसी प्रकार, अपने जीवन में हम जब किसी लक्ष्य की दिशा में काम करते हैं तो हमें इसकी केवल “मांग” ही नहीं करनी चाहिए। बजाय इसके हमें अपने अच्छे कार्यों और प्रयासों के माध्यम से लक्ष्य को “अर्जित” करने की कोशिश करनी चाहिए। हम अपनी कड़ी मेहनत के माध्यम से ही कुछ प्राप्त कर सकते हैं।

यह याद रखें कि हमने देख लिया है कि प्रणाली किस प्रकार काम करती है और हमें इस बात की कितनी जरूरत है कि एक दूसरे के और प्रणाली के साथ तालमेल से कार्य करें यदि हम परिणाम प्राप्त करना चाहते हैं। इस सत्र में बताया गया है कि हमें टीम के रूप में कैसे काम करना चाहिए और ऐसा करने के लिए हम एक दूसरे के साथ कैसे बातचीत करते रहें, एक दूसरे के साथ संचार करते रहें।

कब ताजपोशी होती है जंगल में शेर का
अपना हुनर है अपनी ही मेहनत है शेर की

- निसार अहमद

सत्र 10

संचार योजना बनाना



1. उद्देश्य

- सहभागियों की यह समझने में सहायता करना कि वे अपने संचार की योजना कैसे बनाएं।
- सहभागी संचार के सब घटकों को एक साथ रखने के बारे में सीखें ताकि यह अत्यधिक प्रभावी बन जाएं।

अब प्रत्येक समूह अपने कार्यक्षेत्र गांव के लिए संचार योजना पर काम करेगा। संचार योजना बनाते समय निम्नलिखित निर्देशित सिद्धांत होंगे:

अब प्रत्येक समूह अपने कार्यक्षेत्र गांव के लिए संचार योजना पर काम करेगा। संचार योजना बनाते समय निम्नलिखित निर्देशों का ध्यान रखें:

- मूलभूत जरूरत क्या हैं?

- क्या जानकारी है जो मैं देना चाहती हूँ?

- इस जानकारी हस्तक्षेप से मैं किस व्यवहार परिवर्तन की आशा करती हूँ?

- प्राप्तकर्ता कौन होगा/होंगे?

- प्राप्तकर्ता को सम्बोधित करने का अच्छा अवसर क्या होगा?

- जानकारी देने के लिए कौन सा सबसे अच्छा तरीका है जिसे मैं इस्तेमाल कर सकती हूँ।

- दी गई जानकारी की प्रभावकारिता के बारे में मैं कैसे जान पाऊंगी।

इन प्रश्नों को फॉर्मेट में लिया गया: आपकी कार्यपुस्तक में हैंडआउट 10.1

हैंडआउट 10.1

मूल विषय	मूलभूत जरूरत क्या है?	क्या जानकारी है जो मैं देना चाहती हूँ?	इस जानकारी हस्तक्षेप से मैं किस व्यवहार परिवर्तन की आशा करती हूँ?	व्यवहार परिवर्तन में अवरोध	प्राप्तकर्ता कौन होगा/ होंगे?	प्राप्तकर्ता को सम्बोधित करने का अच्छा अवसर क्या होगा?	जानकारी देने के लिए कौन सा सबसे अच्छा तरीका है जिसे मैं इस्तेमाल कर सकती हूँ	संचार सामग्रियां जिनका प्रयोग किया जा सकता है	व्यवहार परिवर्तन में कौन सहायता दे सकता है	दी गई जानकारी की प्रभावकारिता के बारे में मैं कैसे जान पाऊंगी
समय पर टीकाकरण										
केवल स्तनपान										

याद रखें कि क्षेत्र में आप अकेले नहीं हैं। वास्तव में एक बहुत शक्तिशाली त्रिकोण के आप एक भाग हैं। ए.एन.एम., आंगनवाड़ी कार्यकर्ता, आशा त्रिकोण। आप तीनों के बीच सारा गांव और उसकी समस्त आबादी आ जाती है। स्वास्थ्य और आईसीडीएस की सेवा प्रदायी तंत्र आप पर आश्रित है। हो सकता है कि आप विभिन्न विभागों से हों लेकिन आपका उद्देश्य समान है। एक स्वस्थ भारत का निर्माण... कल के लिए। हमारे काम के प्रति हमारे रुझान से ही कल का भारत परिभाषित होगा। एक विशाल वृक्ष के तने (शहतीर) की तरह यह एक महान कार्य है।

यह जो शहतीर है, पलकों पे उठा लो यारो
अब कोई ऐसा तरीका भी निकालो यारो
कैसे आकाश में सुराख नहीं हो सकता
एक पत्थर तो तबीयत से उछालो यारो

- दुष्यन्त कुमार

कुछ चुनौतीपूर्ण स्थितियां जिनका सामना कार्यकर्ताओं को करना पड़ता है:

1. महिलाएं टीकाकरण के लिए नहीं आती क्योंकि टीका लगने से बच्चे को बुखार हो जाता है और उन्हें लगता है बच्चा बीमार हो जायेगा (ग्रुप चर्चा, आपसी बातचीत)
2. हाथ धोने और सफाई बनाये रखने के लिए पैसे खर्च करने की जरूरत होती है (ग्रुप चर्चा, आपसी बातचीत)
3. कुछ समुदाय बच्चों को टीकाकरण के लिए नहीं लाना चाहते हैं (परामर्श)
4. बच्चे आंगनवाड़ी केन्द्र के पास केवल पोषण के लिए भेजे जाते हैं। दूसरी बातों का अनुसरण नहीं किया जाता या जरूरी नहीं समझी जाती (आपसी बातचीत, परामर्श)
5. आयरन की गोलियां लेने से मिचली होती है। इसलिए बहुत सी महिलाएं गोलियों का 100 दिन का कोर्स पूरा करने से चूक जाती है (परामर्श)
6. जब शिशुओं को आयरन का सिरप दिया जाता है तो उनका पेशाब नारंगी हो जाता है और परिवार डर जाते हैं कि यह कोई बीमारी है (आपसी बातचीत, परामर्श)
7. गीता अस्पताल में प्रसव के लिए तैयार है लेकिन उसकी सास और ननद विरोध कर रही हैं क्योंकि जब अस्पताल में प्रसव के लिए गई थी तो उसकी ननद का बच्चा मर गया था (आपसी बातचीत परामर्श)
8. समुदाय का विचार है कि खीस खराब दूध की तरह दिखाई देता है और इसे पीना नहीं चाहिए क्योंकि इससे बच्चा बीमार हो जायेगा (ग्रुप वार्ता, आपसी बातचीत)
9. बहुत से परिवार बच्चे को पहला दूध देने से इनकार करते हैं क्योंकि वे महसूस करते हैं कि इसे तो ग्राम देवता को अर्पित किया जाना चाहिए और ऐसा न करने से परिवार पर संकट आ जाएगा (ग्रुप चर्चा/आपसी बातचीत)
10. एक बच्चे में कुपोषण के लक्षण दिखाई दे रहे हैं। परिवार के सदस्य नहीं सोचते कि ऐसी बात है और कोई भी चिकित्सीय कार्रवाई करने से इनकार करते हैं (परामर्श, आपसी बातचीत)
11. महिलाएं महसूस करती हैं कि जब उन्हें टीकाकरण के लिए आना पड़ता है तो उनकी कम से कम दो दिन की दिहाड़ी मजदूरी नहीं मिलती (ग्रुप चर्चा, आपसी बातचीत)
12. सीता की सास सोचती है कि सीता गर्भवती है और उसे ज्यादा खाना नहीं खाना चाहिए और न ही सोना चाहिए नहीं तो बच्चा पेट में दब जायेगा।

सत्र 11

मॉक सत्र

समय: 2.30 घंटे

प्रशिक्षक सहभागियों को फीडबैक देंगे जो निम्नलिखित अवलोकन प्रारूप पर आधारित होगा

अवलोकित व्यवहार	हां	नहीं	नोट्स
1. सौहार्द स्थापित करना			
अभिवादन करना			
भौतिक वातावरण की ओर ध्यान देता है (एकान्तता सुनिश्चित करता है)			
चेहरे के भाव, मुद्रा (हंसते हुए, आगे झुकते हुए गर्मजोशी दिखाता है)			
उपयुक्त नेत्र संपर्क बनाए रखता है			
वाणी की स्वर, लहजा गर्मजोशी व्यक्त करता है। समझने में आसान है			
गोपनीयता सुनिश्चित करता है			
आने का कारण बताता है			
बातचीत करने के लिए प्रोत्साहित करता है और प्रशंसा करता है			
संवाद को प्रोत्साहित करने के लिए खुले प्रश्न करता है			
भावनाओं के बारे में पूछता है			
2. सूचना एकत्र करना और उपलब्ध कराना			
देखभालकर्ता की चिंताओं को समझता है			
अपने बारे में तभी बात करता है जब कि सूचना सीधे संगत हो			
हस्तक्षेप नहीं करता			
एक समय में एक ही प्रश्न पूछता है			
सूचक प्रश्न नहीं करता			
न्यायसंगत सरोकार			

अवलोकित व्यवहार	हां	नहीं	नोट्स
3. योजना बनाना, निर्णय लेना, समस्या समाधान करना			
देखभाल करने वालों को ज्यादा बोलने देता है			
चिन्ताओं को प्रदर्शित करता है			
भावनाओं को प्रदर्शित करता है			
देखभाल करने वालों की सहायता करता है कि चिन्ता के क्षेत्रों की पहचान करें			
चर्चा करके विकल्पों का निर्णय लेने में सहायता करता है			
आगे की कार्यवाही के लिए सूचना देते हुए सहायता देता है			
4. संचार सामग्रियों का प्रयोग			
उपयुक्त सामग्री का प्रयोग करता है			
सामग्री के प्रयोग को समझता है			
चित्रों की ओर इशारा करता है			
पाठ की व्याख्या करता है			

सत्र 12

समापन और फीडबैक/कार्यशाला-पश्चात् मूल्यांकन



1. उद्देश्य

- कार्यशाला में सक्रिय रूप से भाग लेने के लिए सहभागियों का धन्यवाद करना
- कार्यशाला के दो दिनों के शिक्षण को समेटना।

अगर हमें अच्छे परिणाम लाने हैं तो हमें एक साथ मिलकर कार्य करना होगा, अपना सर्वोत्तम प्रयास करना होगा और सही मानसिकता के साथ भागीदारी निभानी होगी।

सत्र 2: एक आदर्श समुदाय बनाने के लिये हमें उनकी सहायता करनी होगी। जो सहायता लोगों को चाहिए वे हैं— अच्छा समझाना, प्रभावशाली ढंग से बातचीत करना, जानकारी देना आदि। इसे करने के लिए, हमारे स्वयं के अन्दर इसे करने का कौशल होना चाहिए।

सत्र 3: मुझे यह समझना चाहिए कि मेरी विचारधारा और सोच मेरे कार्य को प्रभावित करते हैं और मेरे कार्य ही मेरे परिणामों के लिए जिम्मेदार हैं। इसलिए यह मेरे लिए बहुत ही महत्वपूर्ण है कि मैं अपने कार्यों, अपनी क्षमताओं तथा लोगों पर विश्वास करूं।

सत्र 4: जब मैं कार्य करती/करता हूं तो अक्सर समुदाय के वयस्कों के साथ करती/करता हूं। वयस्क ही निर्णय लेते हैं। वयस्कों को सही निर्णय लेने में मदद करने के लिए मेरा यह जानना आवश्यक है कि वो कौन सी बातें हैं जो वयस्कों के सीखने को प्रभावित करती हैं। बातचीत में केवल कहना ही पर्याप्त नहीं होता, दिखाने और महसूस कराने से बात-चीत में वयस्कों की रुचि बनी रहती है। मैं यह भी जानती/जानता हूं कि मेरा कार्य वयस्कों को मुख्यतः ऐसे संदेश देना है जो लोगों के कार्यों को प्रभावित करें और अन्ततः व्यवहार परिवर्तन में सहायक बनें। लोग व्यवहार परिवर्तन के अलग-अलग सीढ़ियों पर हो सकते हैं। मुझे यह जानना चाहिए कि व्यक्ति व्यवहार परिवर्तन के किस सीढ़ी पर हैं, जिससे कि मैं उन्हें अगली सीढ़ी पर जाने में सहायता दे सकूं और उसी के अनुसार मैं अपने संचार का लक्ष्य बना सकूं।

सत्र 5: इस सत्र में हमने संचार, संचार के घटक तथा संचार को कौन से कारक प्रभावित कर सकते हैं इसके बारे में सीखा। हमने यह भी सीखा कि संचार की बाधाएँ क्या हो सकती हैं जैसे—हमारा स्वयं का बोधज्ञान, सामाजिक मापदण्ड और सोच, संस्कृति, परम्पराएं, भाषा। यद्यपि हमने यह भी देखा कि इन बाधाओं को दूर करने के लिए संचार एक अच्छा उपकरण है। हमने दो विभिन्न प्रकार के संचार के बारे में भी चर्चा की तथा यह भी सीखा कि इनका प्रयोग कहां और कैसे करना है। यह सत्य है विशेष रूप से तब जब हम जानते हों कि लोग व्यवहार परिवर्तन की किस सीढ़ी पर हैं।

सत्र 7: इसके बाद हमने आपसी संचार तथा परामर्श के गैदर (GATHER) वै छः चरणों (सीढ़ियों) के बारे में जाना तथा इस बात को भी इससे जोड़ा कि किस प्रकार प्रभञ्जावशाली तरीके से प्रश्न पूछा जाता है और दूसरों की बात सुनी जाती है। संचार में यह दोनों अति महत्वपूर्ण हैं। संचार केवल यही नहीं है कि किसी बात को अच्छी प्रकार बताया जाय बल्कि इसके अन्तर्गत यह भी महत्वपूर्ण है कि दूसरों को अपनी बात कहने का अवसर दिया जाय तथा जो वे कहना चाहते हैं उसे ध्यान से सुना जाय।

सत्र 8: इसके बाद हमने यह सीखा कि अपने संचार को अधिक असरदार बनाने के लिये हम किन संचार सामग्रियों का प्रयोग कर सकते हैं और इनके प्रयोग का सी तरीका क्या है इसके बारे में भी जाना।

सत्र 9: यह सत्र हमें नजदीक ले आया जैसा कि हमने देखा कि हम कैसे एक साथ टीम में कार्य कर सकते हैं। एक कार्यशील टीम बनाने के लिये यह आवश्यक है कि हम एक दूसरे की क्षमताओं और कमजोरियों को जानें, एक दूसरे की मदद करें। हमें इस बात पर भी ध्यान देना होगा कि कौन सा कार्य हम अच्छी प्रकार कर सकते हैं, कहां हमें मदद की जरूरत होगी, जहां मदद की जरूरत हो वहां हमें मदद मांगनी चाहिए।

सत्र 10: जब हम यह सब जान गये तब हमें अपनी गतिविधियों की योजना बनानी चाहिये। इसी पर योजना बनाने का सत्र आधारित था और हमने देखा कि मुख्य प्रश्नों के उत्तर कैसे दें इसके लिये हमें योजना बना लेनी चाहिये, इससे हमारा कार्य का भार कम होता है।

लोगों का दिल अगर हां जीतना तुमको है तो बस मीठा-मीठा बोलो
वले हैं जैसे कहीं शीशे पे आरी, कानों को लगे हैं आवाज तुम्हारी
कहना है कुछ अगर तो बोलों में मिस्री घोलो - बस मीठा-मीठा बोलो
सर छुपा है जब सीना-ए-दिल में जीत तुम्हारी है तो फिर मुश्किल में
हक से तुम्हें हां अगर आगे बढ़ना है तो बस मीठा-मीठा बोलो
सौ में से एक है बात पते की, दिन हो सुरीला तो रात मजे की
अपना यह माल अगर हां बेचना तुमको है तो बस मीठा-मीठा बोलो

